



**ბიზნეს პროცესების მართვა და ტექნოლოგიების როლი
სადაზღვევო კომპანიებში**

შალვა ხარებაშვილი

რევაზ ჩხიკვაძე

ბიზნესის ადმინისტრირება და თანამედროვე ტექნოლოგიები/ბიზნესისა და ტექნოლოგიების
ფაკულტეტი

სამეცნიერო ხელმძღვანელი: ხათუნა მურჯიკნელი, ასოცირებული პროფესორი

ბიზნესისა და ტექნოლოგიების უნივერსიტეტი

თბილისი, 2019

განაცხადი

როგორც ავტორი, ვაცხადებ, რომ ნაშრომი წარმოადგენს ჩემს ორიგინალურ ნამუშევარს, ხოლო სხვა ავტორების მიერ შექმნილი მასალები არის მოხსენიებული ან ციტირებული სათანადო წესების შესაბამისად.

სახელი, გვარი	ხელმოწერა	თარიღი
შაკო ხარებაშვილი		
რევაზ ჩხიკვაძე		

აბსტრაქტი

სამაგისტრო ნაშრომი ეხება ბიზნეს პროცესების მართვასა და ტექნოლოგიების როლს სადაზღვევო კომპანიებში. საკითხი მოიცავს კომპლექსურ მიმოხილვასა და კვლევას, რომელიც მოიაზრებს სადაზღვევო სფეროს მცირე ისტორიულ მიმოხილვას, მის მნიშვნელობას, სამართლებრივ რეგულაციებს, უცხო ქვეყნების მაგალითების მიმოხილვასა და კვლევას, რომელთა საერთო ანალიზი საშუალებას იძლევა, გამოტანილი იქნას გარკვეული დასკვნები და რეკომენდაციები, რომელიც საკითხის ირგვლივ არსებულ კითხვებს პასუხობს და მკითხველს სთავაზობს იმ სავარაუდო გზებს, რომლებიც განხილული პრობლემების გადასაჭრელად რელევანტურად მიიჩნევა. თითოეული ნაწილი თავისი შინაარსით წარმოაჩენს სადაზღვევო სექტორის ბუნებას და არსს, რომლის გარემოცვაც საკმაოდ რთული იქნებოდა მასთან დაკავშირებული რომელიმე საკითხის უკეთ გაგება და ანალიზი. უცხო ქვეყნის მაგალითებზე დაყრდნობით მოპოვებულია ის რეალური ფაქტები, რომლებმაც კონკრეტული შედეგები გვიჩვენა. მათი ანალიზი კი ცხადყოფს იმ შესაძლო შედეგებს, რომლებიც ბიზნესპროცესების სხვადასხვა ფორმით წარმართვას შეიძლება ახლდეს თან.

ძირითადი საძიებო სიტყვები: დაზღვევა, სავალდებულო დაზღვევა, მესამე პირის პასუხისმგებლობის დაზღვევა, ტექნოლოგიები, ტექნოლოგიური ნოვაციები, სადაზღვევო კომპანია, ბიზნეს პროცესების მართვა.

Abstract

Master's Thesis deals with business process management and technology role in insurance companies. The issue includes the review and complex research, which involves a little historical background of the insurance industry, its importance, legal regulations and litigation in Georgia, reviews of the foreign countries facts concerned to the topic and the analysis of which allows it to be brought to some conclusions and recommendations, that answer the questions around the issue and offer to the reader the presumed ways to be considered relevant to solving the problems discussed. Each part of its content presents the nature of the insurance sector, which helps to understand and analyze the issues which are mentioned in the Thesis. Based on the examples of foreign countries, we are given the chance to see the outcomes and concrete results. Their analysis reveals the outcomes that can be accompanied by different forms of business processes.

Key words: Insurance, compulsory insurance, third party liability insurance, technologies, technological innovations, insurance companies, business process management.

სარჩევი

განაცხადი	i
დიაგრამების ჩამონათვალი	v
აბრევიატურების ჩამონათვალი	vi
შესავალი	1
დაზღვევის როლი და სარგებელი	4
სადაზღვევო ბაზრის ისტორია საქართველოში	8
დაზღვევის ცნება და სამართლებრივი მიმოხილვა	11
სადაზღვევო პროდუქტები საქართველოში	15
ფასწარმოქმნა	19
ზარალების მართვა და საინფორმაციო სერვისი	20
გადაზღვევა	22
სავალდებულო დაზღვევა საქართველოში	23
კანონპროექტის ზეგავლენა ბიუჯეტის ხარჯვით ნაწილზე	29
ავტოსატრანსპორტო საშუალებების სავალდებულო დაზღვევის მიმოხილვა ამერიკის შეერთებული შტატების მიხედვით	29
ტექნოლოგიების როლი და გავლენა სადაზღვევო სექტორზე	31
მონაცემების დამუშავების თანამედროვე ტექნოლოგიები;	33
ხელსაწყობები, რომელთა მეშვეობით შესაძლებელია ინფორმაციის შეგროვება	36
მონაცემილობები, რომელთა მეშვეობით შესაძლებელია გადაადგილება და ჯანმრთელობის დაზღვევა.	38
მონაცემილობები უსაფრთხო საცხოვრებელი სახლებისთვის.	38
ტელემატიკა და ავტოდაზღვევა	40
შესაძლებლობები და გამოწვევები კომპანიებისთვის	42
სადაზღვევო ბაზრის მიმოხილვა საქართველოში	44

კვლევა.....	48
ინტერვიუ.....	48
გამოკითხვა	50
დასკვნა	58
დანართი N1	62
დანართი N2	63
დანართი N3	64

დიაგრამების ჩამონათვალი

დიაგრამა 1: მოზიდული სადაზღვევო პრემია კომპანიების მიხედვით (მლნ. ლარი) (გვ. 50)

დიაგრამა 2: მოზიდული სადაზღვევო პრემია დაზღვევის სახეობების მიხედვით 2018 და 2017 წლების შედეგების შედარება (გვ. 51)

დიაგრამა 3: მოქმედი პოლისების რაოდენობა სამედიცინო ად სახმელეთო სატრანსპორტო საშუალებათა დაზღვევის სახეობებში (2016-2018 წლების 31 დეკემბრის მდგომარეობით) (გვ. 52)

დიაგრამა 4: გამოკითხულთა ასაკი (გვ. 52)

დიაგრამა 5: გამოკითხულთა ნაწილი, რომელსაც ერთხელ მაინც უსარგებლია დაზღვევით (გვ. 56)

დიაგრამა 6: სადაზღვევო პაკეტების მომხმარებელთა რიცხვი (გვ. 57)

დიაგრამა 7: რას მიიჩნევენ პრიორიტეტულად გამოკითხულნი (გვ. 58)

დიაგრამა 8: გამოკითხულთა რა ნაწილს უსარგებლია სადაზღვევო სერვისებით თანამედროვე ტექნოლოგიების დახმარებით (გვ. 59)

დიაგრამა 9: გამოკითხულთა რა ნაწილი მიიჩნევს, რომ ტექნოლოგიური სიახლეების ინტეგრაციით შემცირდება სადაზღვევო შენატანების რაოდენობა (გვ. 60)

აბრევიატურების ჩამონათვალი

საქართველოს სამოქალაქო კოდექსი -სსკ

შესავალი

დღესდღეობით ყოველი ჩვენგანი გარკვეული ტიპის დაზღვევას ფლობს. იქნება ეს სამედიცინო, ავტო, პასუხისმგებლობის, უბედური შემთხვევის თუ სიცოცხლის, დაზღვევა გვემსახურება როგორც შესანიშნავი რისკების კონტროლის და ქონების დაცვის საშუალება. სწორი დაზღვევის ქონა არის ნებისმიერი ფინანსური გეგმის მნიშვნელოვანი კომპონენტი. მაშინ როდესაც უმეტესობა ჩვენგანი ფლობს ამ სერვისს, ბევრს მაინც არ ესმის თუ რა არის ის და როგორ მუშაობს.

დაზღვევა არის რისკების მართვის საშუალება რომელშიც, დამზღვევი ცვლის საკუთარი შესაძლო დანაკარგის ღირებულებას კომპენსაციაში, რომელსაც მიიღებს კონტრაქტში გათვალისწინებული პირობების შემთხვევაში.¹

დაზღვევა საშუალებას აძლევს ინდივიდებს, ბიზნესებს და სხვა სტრუქტურებს თავი დაიცვან მნიშვნელოვანი პოტენციური ზარალებისგან, მისაღებ ღირებულებად. სწორედ მნიშვნელოვანი ზარალების ანაზღაურების დროს ეძლევა მას მნიშვნელობა, რადგან მცირე დანაკარგებისგან თავს არავინ იცავს ამ გზით. იმ შემთხვევაში თუ პოტენციური ზარალს ექნება მნიშვნელოვანი გავლენა ადამიანზე ან კომპანიაზე მაშინ დაზღვევა იძენს აზრს.

საკვლევი პრობლემა: ნაშრომში დასახელებული საკითხის აქტუალობა, მის მიმართ არსებული ზრდადი ინტერესი და ის ფაქტობრივი გარემოებები, რომლებიც დღევანდელ რეალობაში აღნიშნულ სექტორს უკავშირდება განსაზღვრავს თემის რელევანტურობას და მნიშვნელობას. მას შემდეგ, რაც საქართველომ 2014 წელს მოახდინა ევროკავშირის

¹ *Cathy Pareto*. 2010. Investopedia, <http://i.investopedia.com/inv/pdf/tutorials/insurance.pdf> (4.5.2019)

ასოციირების ხელშეკრულების რატიფიკაცია², აღნიშნულის შესაბამისად, ბუნებრივია, წარმოიშვა გარკვეული ვალდებულებები, რომელთა ერთ-ერთ შემავალ ნაწილს სწორედ სადაზღვევო სექტორის რეგულაცია წარმოადგენდა. ზემოთხსენებული ფაქტის შემდეგ, ნათელი გახდა, რომ შეთანხმების ერთ-ერთ მნიშვნელოვან მოთხოვნას სწორედ ამ საკითხის რეგულირება წარმოადგენდა. როდესაც ესა თუ ის სახელმწიფო ახალი გამონვევების წინაშე დგება, ბუნებრივია საჭიროა საკითხის აქტუალური შეფასება, კვალიფიციური პერსონალის მიერ კვლევების ჩატარება, სხვა ქვეყნის სოციალური, ეკონომიკური და სამართლებრივი ანალიზის საფუძველზე დასკვნების გამოტანა. სადაზღვევო სექტორი და ის ბიზნესოპერატორები, რომლებიც გარკვეულ მომსახურებას სთავაზობენ მომხმარებლებს შესაძლოა აღმოჩნდნენ მრავალი პრობლემის წინაშე, რომელთა საფუძველზეც ისინი შეიძლება გაკოტრებამდეც კი მივიდნენ. ფინანსური პრობლემების წარმოჩენა კი თავისთავად დამოკიდებულია მომხმარებელთა რაოდენობის სიმცირეზე, რაც გამონვეული იქნება მათი ინტერესების შეუსაბამო მომსახურების განვითარებით.

კვლევის მნიშვნელობა: ასოციირების ხელშეკრულების რატიფიკაციის შედეგად წარმოშობილი ვალდებულებების შესასრულებლად სხვადასხვა კომპანია იძულებული იქნებოდა მოეხდინა იმ ტექნოლოგიური სიახლეების დანერგვა, რომელთა გარეშეც მოთხოვნების დაკმაყოფილება თითქმის წარმოუდგენელი იქნებოდა, საბაზრო დინამიკისა და სხვა მრავალი დეტალის გათვალისწინებით, რომელიც სამაგისტრო ნაშრომში იქნება განხილული. სიახლეების დანერგვა და იმ მიდგომების ჩანაცვლება, რომლითაც ათეულობით კომპანია საქართველოს ბაზარზე მრავალი წლის განმავლობაში სარგებლობდა დაკავშირებულია უკვე არსებული ბიზნესპროექტების, მიდგომებისა და განახლებული მართვის გეგმის დასახვას. ეს ყველაფერი კი საბოლოო ჯამში წარმოადგენს განსახილველ ობიექტს, რომელიც საკითხს რელევანტურს და

² პრესისა და ინფორმაციის დეპარტამენტი, საქართველოს საგარეო საქმეთა სამინისტრო, <http://mfa.gov.ge/News/%E1%83%94%E1> (10.5.2019)

საინტერესოს ხდის, როგორც თავად ამ სერვისის მიმწოდებლებისთვის ასევე მათი მომხმარებელთათვისაც.

კვლევის მიზანი: წარმოდგენილი სამაგისტრო ნაშრომის კვლევის მიზანს წარმოადგენს სადაზღვევო სფეროში ტექნოლოგიების როლის განსაზღვრას და იმ შედეგებს, რომლებიც ბიზნეს-პროცესებზე აისახება თანამედროვე ნოვაციების დანერგვის შემდეგ. დასახული მიზანი ემსახურება საკითხის მიმართ არსებულ მომატებულ ინტერესს და რელევანტურობას, რომელიც გამოწვეულია მანამდე საქართველოში არ არსებულ პრაქტიკას და ინფორმაციას. საზღვარგარეთ ქვეყნების პრაქტიკისა და გამოცდილების ანალიზის საფუძველზე, კვლევის შედეგად წარმოჩენილი პრობლემების გადასაჭრელი გზების ძიება.

ჰიპოთეზა ან/და საკვლევი საკითხები: საკითხთან დაკავშირებული პირადი მოსაზრება დაფუძნებულია იმ მონაცემთა ანალიზზე და შეფასებებზე, რომლებიც თემის ირგვლივ მუშაობის ეტაპზე გამოიკვეთა. საყურადღებოა და გასათვალისწინებელი ის მიდგომები, რომლებიც ტექნოლოგიური ნოვაციების დანერგვას და შემდგომ უკვე ბიზნეს პროცესების მართვასთან იყო დაკავშირებული სხვადასხვა ქვეყანაში. შედეგების ანალიზის საფუძველზე საკითხთან დაკავშირებული პრობლემები და ის სავარაუდო შედეგები, რომლებიც ამა თუ იმ მოქმედების განხორციელება/არ განხორციელებას მოჰყვება თან იკვეთება საკითხების განხილვის პროცესში. საკვლევ საკითხებს წარმოადგენს საქართველოში არსებული სადაზღვევო სექტორის ფორმირება, მასთან დაკავშირებული სამართლებრივი რეგულაციები, ის ბიზნეს-პროცესები, რომლებიც ათწლეულების განმავლობაში საქართველოში გამოიყენებოდა, ტექნოლოგიური ნოვაციები, რომლებიც უკვე დაინერგა, პროცესშია, ან სამომავლოდ იგეგმება და მომხმარებელთა დამოკიდებულება სადაზღვევო კომპანიების მიმართ. ყველა ზემოთხსენებული საკვლევი ობიექტი და მათთან დაკავშირებული ინფორმაცია საშუალებას იძლევა საკვლევი პრობლემის გადაჭრის შესაძლო და სავარაუდო გზების მოძიებისთვის.

სამაგისტრო თემის სანყის ეტაპზე საუბარია დაზღვევის ისტორიულ ელემენტებზე, მის სანყისებზე და საკანონმდებლო რეგულაციებზე. მოყვანილია მაგალითები სხვა ქვეყნებში არსებული გამოცდილების ანალიზის საფუძველზე. ჩატარებულია კვლევა მომხმარებელთა შორის და ასევე დაფიქსირებულია საქართველოს ბაზარზე არსებული ერთ-ერთი კომპანიის დამოკიდებულება საკითხის მიმართ. მიმოხილვა ეხება ასევე საქართველოში გასულ წლებში არსებულ მონაცემებს.

დაზღვევის როლი და სარგებელი

დაზღვევის მეშვეობით ხორციელდება რისკის „პულინგი“. აღნიშნული ტერმინი ნიშნავს იმას, რომ ადამიანების დიდი ჯგუფი რომლებსაც სურთ ისარგებლონ დაზღვევით კონკრეტული დანაკარგის წინააღმდეგ იხდიან გადასახადს იგივე პრემიას და ქმნიან „პულს“. იმის გამო რომ დაზღვეულთა რიცხვი დიდია, მზღვეველ კომპანიებს შეუძლიათ გამოიყენონ სტატისტიკური ანალიზი რათა დაიცვან მათი რეალური ზარალები კონკრეტული კლასების მიხედვით.³ მზღვეველთათვის ცნობილია ის ფაქტი, რომ მათ არ მოუწევთ ყველა კლიენტისათვის ზიანის ერთდროულად ანაზღაურება, რასაც ბევრი ფაქტორი განსაზღვრავს. იქედან გამომდინარე, რომ დამზღვევთა რიცხვი ძალიან დიდია, ეს საშუალებას აძლევს სადაზღვეო კომპანიებს, რომ იყვნენ მომგებიანები, და პარალელურად აანაზღაურონ ყველა ის ვალდებულება, რომელსაც კონტრაქტის მიხედვით დააზღვევენ. მაგალითისთვის, მრავალ ადამიანს აქვს ავტოსატრანსპორტო საშუალების დაზღვევა, თუმცა მხოლოდ მათი მცირე რიცხვი ხდება ავტო საგზაო შემთხვევის მსხვერპლი. მზღვეველი იხდის დანაკლისს ალბათობისთვის და იმ გარანტიისთვის რასაც ის მიიღებს რისკის დადგომის შემთხვევაში.

ადამიანებს დაზღვევაზე ფიქრის დროს პირველ რიგში აზრად მოსდით, რომ ის იცავს მათ ფინანსურ რისკისგან, რომელიც დაკავშირებულია უეცარ უბედურებასთან, ტრამვასთან,

³ American Academy of Actuaries, Wading Through Medical Insurance Pools: A Primer, September 2006, https://www.actuary.org/sites/default/files/pdf/health/pools_sep06.pdf (5.4.2019)

ქონების დაკარგვასთან, შემოსავლების დაკარგვასთან და სხვა მრავალ მზგავს საკითხთან.

რა თქმა უნდა, ეს ყველაფერი მართალია, თუმცა ამ სფეროს ბევრად უფრო მნიშვნელოვანი სარგებელი მოაქვს, რაც არამარტო კონკრეტულ ადამიანზე, არამედ მთელი თანამედროვე ეკონომიკის განვითარებაზე და სტაბილურობაზე აისახება. ეს სარგებელი არის უსაფრთხოება, რომლის გარეშეც დღევანდელი ცხოვრება წარმოუდგენელია.

დაზღვეული ადამიანი ყოველთვის დაცულია სხვა და სხვა რისკებისგან, მათ შორის, სხვა ადამიანის მიმართ პასუხისმგებლობისგან, რა თქმა უნდა, თუ შესაბამისი რისკები აქვს დაზღვეული. აქედან გამომდინარე ორივე მხარე არის დაცული, რადგანაც ფინანსური ვალდებულების წარმოქმნის შემთხვევაში, დაზღვეული ადამიანი ყოველთვის შეძლებს გაისტუმროს მისი ვალი, ხოლო მეორე მხარე ზედმეტი პრობლემების გარეშე იღებს კომპენსაციას იმ ზიანის მიხედვით რაც წარმოიქმნა. ამას ცხადყოფს მილიონობით ლარი რომელსაც კომპანიები ყოველწლიურად იხდიან მათი კლიენტების რისკების ასანაზღაურებლად.

აღსანიშნავია ისიც რომ მზღვეველის და დაზარალებულის გარდა კიდევ სარგებელს ნახულობენ მესამე მხარეებიც. მაგალითად მანქანის დაზიანების შემთხვევაში, ხელოსნები, ან ჯანმრთელობის დაზღვევის შემთხვევაში, ექიმები. აქედან გამომდინარე იქმნება დიდი და საკმაოდ მნიშვნელოვანი ჯაჭვი რომელიც საბოლოო ჯამში ეკონომიკის განვითარების მნიშვნელოვანი ნაწილი ხდება.

ბევრი ადამიანი ფიქრობს, რომ დაზღვევის გარეშეც შეუძლიათ საკუთარი რისკები დააფინანსონ სხვა და სხვა სახელმწიფო ფონდიდან თუ პროგრამიდან, თუმცა ეს არასწორი მიდგომაა, რადგან დაზღვეულისგან განსხვავებით მათ ამის არანაირი გარანტია არ აქვთ. ამის მაგალითად შეგვიძლია მოვიყვანოთ საქართველოში წარსულში მომხდარი სტიქიური უბედურებები და მრავალი სავაჭრო ცენტრის ხანძარი. ამ

უბედურებების დროს ზოგიერთ შემთხვევაში სახელმწიფო აძლევდა დაზარალებულებს გარკვეულ კომპენსაციას, თუმცა ხშირად უარაფროდ ტოვებდა და მხოლოდ ის ადამიანები იღებდნენ კომპენსაციას ვისაც კერძოდ ქონდა რისკები დაზღვეული.

მზღვეველი კომპანიები ასევე არიან რისკის შესახებ დიდი და მნიშვნელოვანი ინფორმაციის მფლობელები. ისინი მუდამ აგროვებენ, აანალიზებენ ზარალების შესახებ ფინანსურ და არაფინანსურ ინფორმაციას, რითიც შემდგომ ცდილობენ შეამცირონ რისკები ჯანმრთელობასთან და ქონებასთან დაკავშირებით. მაგალითად, სადაზღვევოები საქართველოში, იგივე სავაჭრო ცენტრების მფლობელებისთვის მუდამ აკეთებენ მინიშნებას რომ მნიშვნელოვანია მათი ქონების დაზღვევა, ასევე ჯანმრთელობის სფეროში მათ ყავთ ოჯახის ექიმები რომლებიც მომხმარებლებს ეხმარებიან მიიღონ სწორედ ის დახმარება რაც სჭირდებათ.

განსხვავებით ამერიკის შეერთებული შტატებისა და ევროპის წამყვანი ქვეყნებისგან, სადაც მრავალ მილიონიანი პროექტები ყოველწლიურად იგეგმებოდა და წარიმართებოდა, საქართველოში სადაზღვევო სექტორის განვითარება საკმაოდ პრობლემატურ საკითხს წარმოადგენდა. საბჭოთა კავშირის გავლენისა და დამოუკიდებლობის გარეშე ქვეყანაში პროცესების მართვა და მითუმეტეს სიახლეების დანერგვა დიდ დროსთან და ბევრ სირთულესთან იყო დაკავშირებული.

საქართველოში მსგავსად სხვა ქვეყნებისა, ფინანსური განვითარება, მდგრადობა და სტაბილურობა დამოკიდებულია რამდენიმე მნიშვნელოვან სეგმენტზე. ბიზნეს სექტორი თამაშობს უზარმაზარ როლს ქვეყნის განვითარებაზე. იმისთვის, რომ აღნიშნული სფერო განვითარდეს და მრავალი ინვესტორი ჰყავდეს ქვეყანას არ არის საკმარისი მხოლოდ რომელიმე კონკრეტული განმაპირობებელი პირობა. კუმულატიურად უნდა იქნეს განხილული და შეფასებული ის მიზეზები, რომელთა გამო ინვესტორი საჭიროდ ჩათვლის ფულის დაბანდებას სხვადასხვა საქმიანობაში. აღნიშნულ მახასიათებლებზე მიუთითებს მრავალი ისტორიული ფაქტი და ლიტერატურული ნაშრომი. არსებული წარმოდგენითა და შეფასებით შესაძლებელია ითქვას, რომ ბიზნეს სექტორის განვითარებას წინ უნდა

უძღვოდეს პოლიტიკური, ეკონომიკური, სამართლებრივი და სოციალური პირობები. აღნიშნული პირობები განაპირობებენ და ქმნიან ერთგვარ ბიზნეს გარემოს და ინვესტორები იღებენ გადაწყვეტილებას უღირთ თუ არა საქმიანობის დაწყება. სხვადასხვა ქვეყანას განსხვავებული მაჩვენელი აქვს.

იმ შემთხვევაში თუ ქვეყანაში არის მძიმე პოლიტიკური ვითარება და არის რისკი იმისა, რომ ფორსმაჟორული თუ სხვა მსგავსი წინაპირობები ხელს შეუშლის მათ საქმიანობას ან თუნდაც არსებობს შიდა დაძაბულობა ქვეყანაში ბიზნეს სექტორის მიმართ მთავრობას აქვს ხისტი დამოკიდებულება, ინვესტორისთვის რთული იქნება მიიღოს გადაწყვეტილება ამ ქვეყანაში საქმიანობის დასაწყებად. გარე პოლიტიკური ვითარების შეფასებისა, აქტიური დაკვირვება ხორციელდება ასევე შიდა პოლიტიკურ ვითარებაში. კომპანიები ერიდებიან ისეთ სახელმწიფოში ბიზნესის წამოწყებას, სადაც არსებობდა ფაქტები იმისა, რომ ესა თუ ის სამთავრობო დაწესებულება გარკვეული ფორმით ახდენდა ზეგავლენას კერძო ბიზნეს სექტორზე.

გარდა პოლიტიკური მაჩვენებლისა მნიშვნელოვანია ასევე ეკონომიკური ფაქტორიც. როდესაც ქვეყნის ეკონომიკა და ის ფინანსური მდგომარეობა რომელიც მოქალაქეთა შორის არსებობს დაბალია, ბუნებრივია ეს არ შეუწყობს ხელს ქვეყანაში წამოწყებულ ახალი ბიზნესს, და რისკების განსაზღვრაც შესაბამისად უფრო რთული იქნება.

რაც შეეხება სამართლებრივ რეგულაციებს, რომელიც ბიზნეს სექტორზე ვრცელდება, ასევე დიდ როლს თამაშობს ინვესტიციების ოდენობაზე და ახალი ბიზნეს საქმიანობის წამოწყების მაჩვენებელზე. საქართველოში ამ კუთხით ვხვდებით საკმაოდ გამარტივებულ პროცედურებს, როგორც ფინანსური ასევე ეკონომიკური თვალსაზრისით, რაც საკმაოდ დადებით როლს თამაშობს ბიზნეს პროცესების წარმართვაზე. პრაქტიკული თვალსაზრისით საკითხზე დაკვირვების შედეგად შესაძლებელია ითქვას, რომ ბიზნეს ოპერატორისთვის მნიშვნელოვანია მარტივად, დროულად და ოპერატიულად განხორციელდეს ის ცვლილებები და გეგმები, რომლებიც მას აქვს დასახული საქმიანობის წარმატებით განსახორციელებლად.

სწორედ ამ მნიშვნელოვანი საბაზრო ეკონომიკის ერთ-ერთ შემავალ ნაწილს წარმოადგენს დაზღვევა, რომლის მიერ უზრუნველყოფილია ეკონომიკური პროცესების განვითარება ზედმეტი რისკებისა და პრობლემების გარეშე. ამავდროულად აღსანიშნავია ის ფაქტიც, რომ დაზღვევა თავისი ბუნებით წარმოადგენს სამართლებრივი სისტემის განუყოფელ ნაწილს. სხვადასხვა ლიტერატურულ წყაროებში დაზღვევა განხილულია, როგორც მარეგულირებელი და სამართლებრივი პოლიტიკის ნაწილად, რაშიც მოიაზრება იმ ზიანის თავიდან აცილების შესაძლებლობა, რომელიც გლობალურ დონეზე ექვემდებარება გადაწყვეტას. დაზღვევა თავისი შინაარსითა და სამართლებრივი ბუნებით შესაძლებელია გამოყენებული იქნას იმ ზიანის მიმართ, რომლის თავიდან არიდებაც შეუძლებელია.

სადაზღვევო ბაზრის ისტორია საქართველოში

დაზღვევის წარმოშობის აუცილებლობა უძველესი დროიდან განპირობებული იყო საფრთხის არსებობიდან გამომდინარე. რისკი უკავშირდებოდა ქონების ან ნებისმიერი სხვა მატერიალური დაზიანების წარმოშობას და რომელთა აღმოფხვრაც წინასწარ შეუძლებელია ანუ გარდაუვალია. აღნიშნული პირობა წარმოადგენს დაზღვევის წარმოშობის ობიექტურ ფაქტორს.

მეორე მნიშვნელოვან ფაქტორად მოიაზრება ადამიანის შიში მატერიალური და პირადი არამატერიალური სარგებლობის უსაფრთხოებასა და შენარჩუნებაზე. აღნიშნული პირობა წარმოადგენს დაზღვევის წარმოშობის სუბიექტურ ფაქტორს. ⁴

⁴ ვერულავა, თენგიზ. 2013. *დაზღვევის ისტორია*. ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტი, <http://eprints.iliauni.edu.ge/1342/1/%E1%83%97%E1%83%94%E1%83%9C%E1%83%92%E1%83%98%E1%83%96%20%E1%83%95%E1%83%94%E1%83%A0%E1%83%A3%E1%83%9A%E1%83%90%E1%83%95%E1%83%90%20-%E1%83%93%E1%83%90%E1%83%96%E1%83%A6%E1%83%95%E1%83%94%E1%83%95%E1%83%98%E1%83%A1%20%E1%83%98%E1%83%A1%E1%83%A2%E1%83%9D%E1%83%A0%E1%83%98%E1%83%90.pdf> (2.5.2019)

დაზღვევის წარმოშობის აუცილებლობას და შემდეგ უკვე მის თანამედროვე რეალობაში დახვეწას და გაუმჯობესებას წინ უძღვის მათი საჭიროება, სურვილი და ნება, რათა მათთვის შესაძლო მეთოდებით და საშუალებებით ებრძოლონ იმ საფრთხეებს, რომლებიც მათში იწვევენ საზიანო შედეგების დადგომასთან დაკავშირებულ შიშს.

დაზღვევის ისტორიის სიძველიდან გამომდინარე თითქმის შეუძლებალად არის მიჩნეული დადგინდეს მისი წარმოშობის ზუსტი თარიღი. მეცნიერთა, და ისტორიკოსთა აზრით აღნიშნული ინსტიტუტის პირველი ნიშნები ვლინდებოდა იმ პერიოდში როდესაც გამოვლენილი და აღწერილი იქნა სახელიმწიფოებრიობის პირველი ნიშნები.

დაზღვევის წარმოშობა შესაძლებელია დაკავშირებული იქნას იმ ობიექტურ და სუბიექტურ წინაპირობებთან, რომლებმაც ადამიანებს უბიძგა სოციალური და ეკონომიკური ურთიერთობების დამყარებაში. აღნიშნულ ფაქტორებში მოიაზრება, როგორც საფრთხეები, რომლის შედეგად შესაძლებელია დამდგარიყო ქონებრივი თუ სხვა სახის მატერიალური ზარალი და რომელთა პირვანდელი მდგომარეობის ასევე ადამიანის შიში, რომელიც დაკავშირებული იყო მატერიალური ქონების შენარჩუნებასთან და სურვილი მოექცნათ ის გზა, რომელიც საშუალებას მისცემდათ საფრთხეებთან ბრძოლის გზები გამოენახათ.

საქართველოში სადაზღვევო ინდუსტრიის პირველი ნიშნები თავს იჩენს 90-იან წლებში. აღნიშნულის განვითარებას წინ უძღვოდა ჯანდაცვის სფეროში კერძო სამედიცინო დაზღვევის გამოჩენა.

დაზღვევის ისტორია იწყება პირველი ადამიანური დასახლებებიდან მოყოლებული. მაშინ რათქმაუნდა, ის ბევრად უფრო პრიმიტიული სრულიად სხვა ტიპის მცნება იყო.

მაგალითად მისი პირველი მაგალითი გვხვდება პირველ ადამიანურ დასახლებებში, როდესაც თუ ერთი მეზობლის სახლი დაზიანდებოდა, სხვა დანარჩენი მეზობლები ეხმარებოდნენ მას ახლის ასაშენებლად.

თანამედროვე სამყაროში სიცოცხლის, ქონების, პასუხისმგებლობის და სხვა სახის დაზღვევა ძალიან გავრცელებული და მოთხოვნადია. ეს საქმიანობა ჯერ კიდევ უძველესი დროიდან გვხვდება სხვა და სხვა ცივილიზაციებში, თუმცა იმ სახით რა სახითაც დღეს ჩვენ მას მოვიხმართ, ის განვითარდა მეოცე საუკუნეში, რაც დაკავშირებულია ტექნოლოგიურ წინსვლასთან, სხვა და სხვა სტატისტიკური ანალიზის მეთოდებისა და აღრიცხვის გაუმჯობესებით სადაზღვევო მომსახურებებზე.

ევროპაში პირველი სადაზღვევო პოლისები ფიქსირდება 1706 წელს, რომელიც მიიჩნევა, როგორც თანამედროვე სადაზღვევო ფორმა.⁵

საქართველოში დაზღვევა უკვე ორი ათწლეულია რაც არსებობს, პირველი კომპანია „ალდაგი“ ჯერ კიდევ 1990 წელს დაარსდა.⁶ თავდაპირველად ცნობადობის ასამაღლებლად და მომხმარებელთა მოზიდვის მიზნით ბაზარზე ხელმისაწვდომი პროდუქტები გამოჩნდა. შეიძლება ითქვას, რომ ზედმეტად დაბალ ფასადაც კი, რაც განპირობებული იყო იმით რომ ახლად დამოუკიდებლობა გამოცხადებულ ქვეყანაში იყო მრავალი ეკონომიკური და სოციალური პრობლემა. პირველი ჯანმრთელობის პროდუქტები 3, 5, 7 ლარი ღირდა, რაც მიუხედავად ყველაფრისა მომხმარებელთათვის საკმაოდ საინტერესო შეთავაზება გახლდათ.

ბაზარი მუდმივად იზრდებოდა, მრავალი კომპანია ცდილობდა საკუთარი ადგილის დამკვიდრებას ზემოდხსენებული გზით, არსებული კომპანიები ცდილობდნენ ფასის ზრდას, თუმცა მაღალი კონკურენციის პირობებში ეს ძალიან რთული და შეუძლებელი იყო. ამის გამო ზოგიერთი მათგანი ფინანსურად ვერ ახერხებდა საკუთარი საქმის შენახვას რაც საბოლოოდ მათი დახურვით ან კონკურენტის მიერ შეძენით სრულდებოდა.

⁵ Anzovin, Steven, *Famous First Facts* 2000, item # 2422, H. W. Wilson Company, ISBN 0-8242-0958-3 p. 121

⁶ History of Insurance - <https://cpb-us-w2.wpmucdn.com/blogs.baylor.edu/dist/a/6818/files/2013/12/History-of-insurance-11gcweij.pdf> (6.5.2019)

მთავარი ბიძგი მოხდა 2007 წელს, როდესაც მთავრობის მხრიდან ამოქმედდა მრავალი ჯანმრთელობის დაზღვევის პროგრამა, რომლებიც მომდევნო მთავრობამ უკვე საყოველთაო ჯანდაცვის პროგრამით ჩაანაცვლა.

სადაზღვევო პროდუქტებზე არც ისე დიდი ხანია რაც ფასებმა მკვეთრად იმატეს, რამაც რათმაუნდა გამოიწვია მომხმარებელთა უკმაყოფილება. ბევრისთვის ეს მიუღებელი იყო და კვლავ სურდა ძველი ფასებით ესარგებლად, თუმცა ეს ლოგიკურია იმ სტრატეგიიდან გამომდინარე რაც სადაზღვევო კომპანიებმა თავდაპირველად შემოიღეს ბაზარზე თავის დასამკვიდრებლად.

დღეს საქართველოში ოცამდე სადაზღვევო კომპანიაა, რომლებიც მომხმარებელს სრულფასოვან და ხარისხიან სერვისს სთავაზობენ. ყველაზე დიდი წილი ჯანმრთელობის დაზღვევას აქვს, მას შემდეგ მოდიან ქონები და ავტოსატრანსპორტო საშუალებების დაზღვევა.

დაზღვევის ცნება და სამართლებრივი მიმოხილვა

დაზღვევის სამართლებრივი დეფინიცია განმტკიცებულია საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის 799-ე მუხლით,⁷ რომელიც თავისი შინაარსით მოითხოვს მისი სამართლებრივი და ასევე ეკონომიკური სანყისების ერთმანეთისგან გამიჯნვას. დაზღვევის ხელშეკრულების მიხედვით სამოქალაქოსამართლებრივი ურთიერთობა დაფუძნებულია სუბიექტთა თავისუფლებასა და თანასწორობის პრინციპზე. დაზღვევის სამართლებრივი ბუნება მოიაზრებს იმ გარანტიას, რომელიც ემსახურება სამოქალაქო ბრუნვის მონაწილეების უფლებების დაცვას და შესაბამისად, განხილულია, როგორც „შესაძლო ზიანის ანაზღაურების უზრუნველყოფის საშუალება“. მართალია ქართული იურიდიულ ლიტერატურაში დაზღვევის სამართლებრივი ბუნება საკმაოდ ხშირად არის განხილული და მასზე ბევრ მკვლევარს აქვს ნამსჯელი, თუმცა იშვიათია საკითხის კომპლექსური

⁷ საქართველოს სამოქალაქო კოდექსი, კონსოლიდირებული ვერსია, 2019

კვლევის მასშტაბი. საბოლოო ჯამში კი შესაძლებელია ითქვას, რომ დღემდე არსებული ლიტერატურული მასალა იძლევა შესაძლებლობას საქართველოში უფრო მეტად განვითარდეს, დაიხვეწოს და გაუმჯობესდეს ზემოთხსენებული ინსტიტუტი.⁸

სსკ-ის 799-ე მუხლი განსაზღვრავს სადაზღვევო ხელშეკრულების ცნებას და იმ უფლება-მოვალეობებს, რომლებიც მხარეებს ეკისრებათ ზემოთხსენებული ხელშეკრულების გაფორმების შემდეგ. უფრო ნათლად რომ განვმარტოთ, მზღვევლი მოვალეა აუნაზღაუროს დამზღვევეს ის ზიანი, რომელიც მას მიადგა სადაზღვევო შემთხვევის შედეგად. ხოლო დამზღვევი თავის მხრივ ვალდებულია ხელშეკრულების პირობების მიხედვით მზღვეველს გადაუხადოს სადაზღვევო შესატანი ანუ პრემია. სადაზღვევო თანხის განსაზღვრა მხარეთა მიერ წინასწარ ხდება და დამზღვევის ინტერესების სასარგებლოდ მზღვეველი, ხშირ შემთხვევაში ცდილობს მაქსიმალურად შეამციროს მისი ოდენობის ცვლილების რისკი.

დაზღვევის ხელშეკრულება თავის თავში გულისხმობს ორმხრივ მავალდებულებელ ხასიათს, არის კონსესუალური, სასყიდლიანი და გააჩნია სინალაგმატური ბუნება, ⁹რომლის მიხედვით მხარეებს ეკისრებათ ურთიერთშემთხვევდრი უფლება-მოვალეობები. მზღვეველი ვალდებულია აანაზღაუროს სადაზღვევო პრემია, თუმცა ამავდროულად უფლებამოსილია დამზღვევისგან მოითხოვოს სადაზღვევო პრემიის გადახდა. თუმცა სამართლებრივი ბუნება ამ მახასიათებლებით არ იწურება, და მნიშვნელოვანია კიდევ ერთი მნიშვნელოვანი დეტალის აღნიშვნა, რომელიც დაკავშირებულია დაზღვევის ობიექტის შესახებ დროული, სრულყოფილი და უტყუარი ინფორმაციის მიწოდებასთან.

მხარეთა შორის ვალდებულებათა წარმოშობისგან უნდა გაიმიჯნოს ხელშეკრულების დადების მომენტი, ვინაიდან დაზღვევის ხელშეკრულებით განსაზღვრული ვალდებულებები ძალას იძენს არა ხელშეკრულების მომენტი არამედ სადაზღვევო

⁸ ირემაშვილი, ქეთევან. 2016. მხარეთა უფლებრივი თანათვარდობის კრიტერიუმები სადაზღვევო ურთიერთობებში, სადისერტაციო ნაშრომი სამართლის დოქტორის აკადემიური ხარისხის მოსაპოვებლად. ივანე ჯავახიშვილის სახელობის თბილისის სახელმწიფო უნივერსიტეტი.

⁹ საქართველოს კანონი დაზღვევის შესახებ, კონსოლიდირებული ვერსია, 2019

პრემიის გადახდის მომენტი. აღნიშნული რეგულაცია განმტკიცებულია, როგორც საქართველოს სამოქალაქო კოდექსით ასევე იმ სასამართლო პრაქტიკით, რომელიც წლების განმავლობაში დადგენილი იქნა საქართველოს საერთო სასამართლოების მიერ.

სადაზღვეო ბაზრის განვითარებაში დიდი მნიშვნელობა ენიჭება სადაზღვეო პროდუქტების განვითარებასა და გაფართოებას, რადგან ნებისმიერი სადაზღვეო პროდუქტი მნიშვნელოვანია გარკვეული ტიპის მოსახლეობისთვის, აქედან გამომდინარე სადაზღვეო კომპანიები მუდმივად ცდილობენ სადაზღვეო პროდუქტების განვითარებას, დახვეწას და გამარტივებას. მათთვის მნიშვნელოვანია მრავალფეროვანი და ინოვაციური პროდუქტი შესთავაზო მომხმარებელს, რადგან სწორედ ეს განაპირობებს მოსახლეობის დაინტერესებას კონკრეტული პროდუქტების მიმართ და კომპანიების კონკურენტუნარიანობას. ამ ლოგიკიდან გამომდინარე შეგვიძლია ვთქვათ, რომ დღეს სადაზღვეო ბაზარი საკმაოდ კონკურენტუნარიანია და უამრავ სადაზღვეო პროდუქტს სთავაზობს მომხმარებელს, რომელიც მორგებულია ყველა ინტერესის მქონდე კლიენტისთვის.

ყოველი ტიპის დაზღვევის მთავარი პრინციპი არის ის, დამზღვევმა უნდა მიიღოს შემოსავალი ანუ პრემია რომელიც საკმარისი იქნება მოსალოდნელი ზარალების ასანაზღაურებლად და ასევე დაათინანსოს მისი ადმინისტრაციული ხარჯები. სადაზღვევო მხოლოდ იმ შემთხვევაში იარსებებს თუ ადეკვატურ ფასს იხმარს იმ რისკისათვის რომელსაც გაიზიარებს. ეს ეხება როგორც მთლიან დაზღვევას ისე სამანქანო ბიზნესსაც, სადაც რისკები შიძლება იყოს ძალიან ცვალებადი და ზარალის დადგომის ფასი იყოს მაღალი ინფლაციის და სხვა მაღლა მიმავალი ტრენდების გამო. ასევე, ის ფაქტი რომ კონტრაქტები ფორმდება ერთ წლიანი პერიოდით ნიშნავს რომ კომპანიამ შეიძლება დაკარგოს ან იპოვოს ახალი კლიენტები ძალიან სწრაფად თუ მისი ფასები უფრო მაღალია ან დაბალია საბაზროსთან შედარებით. ამიტომ მნიშვნელოვანია რომ დამზღვევებმა მუდმივად აკონტროლონ პრემიები და იყვნენ მზად ცვლილებებისათვის.

უმეტესობა განვითარებად ქვეყნებში, სავალდებულო მესამე პირის ავტოდაზღვევის პრემიები არის მთავრობის დადგენილების ქვეშ, ძირითადად მაქსიმალური ფასის დადგენით.

ეს პროდუქტი მრავალი წლის განმავლობაში რეგულირდებოდა ევროკავშირის ქვეყნებში, სხვადასხვა ადგილას სხვადასხვა დროს, სხვადასხვა მეთოდებით. საფრანგეთში, მაგალითად, ფასები დადგინდა 1986 წლიდან (მანამდე სანამ ევროკავშირი ოფიციალურად იზავდა ამას). გაერთიანებულ სამეფოს აქვს ყველაზე დახვეწილი სისტემა რომელიც საკმაოდ ადრე დადგინდა, ხოლო იმ ქვეყნებს რომლებმაც ბოლო წლებში მოახერხეს ეს, მაგალითად უნგრეთი, პოლონეთი და თურქეთი, კვლავ აქვთ მარტივი სტრუქტურები.

თუმცა ეს ბაზრები არის ყველაზე საინტერესო ევროპაში, რადგან ხდება სწრაფი ცვლილებები. ადრე მნიშვნელობა ენიჭებოდა მხოლოდ მანქანის ტიპს, ფასის დადგენის დროს, ახლა კი, ბევრ სხვა და სხვა კომპონენტს როგორცაა მაგალითად ავტომანქანის მეპატრონის ასაკი. ეს ტრენდი კი ვითარდება და დროთაგანმავლობაში უფრო რთულდება. სავალდებულო დაზღვევა მკაცრად რეგულირდება ქვეყნის კანონმდებლობით სხვა დაზღვევის ტიპებთან შედარებით, ეს არის სფერო სადაც ცოდნა და განმარჩეველი თვისებები ძალიან მნიშვნელოვანია. ძირითადი საჯარო პოლიტიკის საკითხი ეხება ამ რეგულაციას რომელიც უკავშირდება მომხმარებლების სურვილს და შესაძლებლობას ზედამხედველობა გაუწიონ თავისი დამზღვევის ფინანსურ მდგომარეობას, განსაკუთრებით მაშინ როდესაც დაზღვევა სავალდებულოა.

მესამე პირის დაზღვევის საჯარო პოლიტიკის მიზანია დაძლიოს მომხმარებლების სირთულეები და მათ შეძლონ დააკვირდნენ მათი დამზღვევების ფინანსურ მდგომარეობას, როგორც მანამდე სანამ მათი კონტრაქტი გაფორმდება ისე მას შემდეგ რაც ის უკვე ამოიწურება. მაშინაც კი თუ მომხმარებლებს სურთ ამის გაკეთება, შეიძლება ბაზარზე არ იყოს შესაბამისი ინფორმაცია მისანვლომი იმ ფორმით რა ფორმითაც მომხმარებლებისთვის ეს გასაგები იქნება. ეს კი პრობლემას ქმნის მაშინ როდესაც

დაზღვევა სავალდებულოა და მომხმარებლებს მისი შექმნა უწევთ გარკვეული რეგულაციის გამო, რასაც არ იზავდნენ საკუთარი ნებით, რადგან ამ დროს ადამიანებს უფრო უჩნდებათ დაკვირვების და გამჭირვალობის სურვილი. საბოლოო ჯამში ისინი უბრალოდ შეწუხებულნი არიან, რომ კომპანიებს შორის ჭიდილმა არ გამოიწვიოს მათი ფინანსური დასუსტება რაც საბოლოო ჯამში მათ გახდის გადახდის უუნაროს.

რეგულაციები ასევე უნდა ზრუნავდეს მომხმარებლების შესაძლებლობაზე რომ გაიგონ და შეადარონ სხვა და სხვა პირობები და შეთავაზებები სადაზღვევო კონტრაქტებში.

სადაზღვევო პროდუქტები საქართველოში

დღესდღეობით სადაზღვევო კომპანიები საქართველოში უამრავ სადაზღვევო პროდუქტებს სთავაზობენ მომხმარებლებს , მაგრამ გარკვეული პროდუქტები ბევრად საჭირო და მიმზიდველია საზოგადოებისთვის რაც აქტიურ ჩართულობასაც იწვევს ხალხის მხრიდან. მათთვის მნიშვნელოვანია ისეთო სადაზღვევო პროდუქტების შექმნა , როგორცაა ავტოდაზღვევა, ავტოპასუხისმგებლობის დაზღვევა, სამედიცინო დაზღვევა, ქონების დაზღვევა, ტვირთის დაზღვევა. ამ ყველაფრის დაზიანების რისკი საზოგადოების უმრავლესობას ყოველდღიურად აქვს , აქედან გამომდინარე ისინი იძულებულნი არიან შეიძინონ გარკვეული სადაზღვევო პროდუქტები და თავიდან აიცილონ გარდაუვალი და წინასწარ განუსაზღვრელი რისკები.

მოცემული რეალობიდან გამომდინარე საქართველოში არსებული სადაზღვევო კომპანიები გვთავაზობენ უამრავი ტიპის დაზღვევას , მაგრამ არის სადაზღვევო პროდუქტები ,რომლებიც განსაკუთრებული პოპულარობით გამოირჩევიან. ერთ-ერთი გავრცელებული და მიმზიდველი სადაზღვევო პროდუქტი სწორედ

ჯანმრთელობის დაზღვევა ერთ-ერთი მოთხოვნადი და გამართლებული პროდუქტია, რომელითაც მოსახლეობის უმრავლესობა სარგებლობს. სადაზღვევო კომპანიები ჯანმრთელობის დაზღვევას სთავაზობენ როგორც ფიზიკურ პირებს ასევე აქვთ

კორპორატიული პაკეტები რაც ხელსაყრელია კომპანიებისთვის. ჯანმრთელობის დაზღვევას ძირითადად რამდენიმე ეტაპით გამოყოფენ რაც გულისხმობს განსხვავებულ პაკეტებს და განსხვავებულ მომსახურებას. ძირითადად ჯანმრთელობის პოლისი გულისხმობს სამედიცინო მომსახურებას სადაზღვეო კომპანიის პროვაიდერ კლინიკებში, ფარავს როგორც გადაუდებელ სამედიცინო ოპერაციებს ასევე გეგმიურ სამედიცინო მომსახურების ხარჯებს. ჯანმრთელობის სადაზღვეო პოლისი ითვალისწინებს :

1. ჯანმრთელობის დაზღვევა;
2. ავტოდაზღვევა(ავტოპასუხისმგებლობის დაზღვევა)
3. ქონების დაზღვევა
4. ტვირთის დაზღვევა
5. სამოგზაურო დაზღვევა
6. სიცოცხლის დაზღვევა

დღეღამის განმავლობაში სატელეფონო მომსახურებას, გამოცდილ სამედიცინო წარმომადგენელთან და კონსულტაციას.

დაზღვეულის გარდაცვალების შემთხვევაში რეპატრიაციის ხარჯების ანაზღაურებას გადაუდებელი და გეგმიურ სამედიცინო ხარჯებს, ორგანოთა ტრანსპლანტაციის ხარჯების ანაზღაურება, მედიის მომსახურება ბინაზე, ქრონიკული დაავადების მკურნალობა, ლიმიტის ფარგლებში სტომატოლოგიურ მომსახურებას, ეს იმ მომსახურებების არასრული ჩამონათვალია რაც საქართველოში არსებულ სადაზღვეო კომპანიების ჯანმრთელობის დაზღვევის პოლისებში შედის და სთავაზობს მომხმარებლებს, მოცემული მომსახურებები ვრცელდება ყველა კლიენტზე, გააჩნია მომხმარებელი სადაზღვეო პოლისის რომელ პაკეტს აარჩევს.

ავტოდაზღვევას საქართველოში 3 ეტაპად ყოფენ:

1- საკუთარი ავტომობილის დაზღვევა , 2 - ავტოპასუხისმგებლობის დაზღვევა . 3 - ავტომობილში მყოფი პიროვნების ჯანმრთელობის დაზღვევა. ავტოდაზღვევა ითვალისწინებს დაზღვევის საკუთრებაში არსებული ავტომობილის დაზღვევას ავტოსაგზაო შემთხვევებისგან, ქურდობისგან და სხვადასხვა სტიქიური მოვლენების მიერ მიყენებული ზარალის ანაზღაურებას. ავტომობილის დასაზღვევად სადაზღვეო კომპანიებს გარკვეული პირობები აქვთ , კონკრეტულად ის , რომ კლიენტი აუცილებლად უნდა იყოს მინიმუმ 18 წლის , ავტომობილს იყენებდეს პირადი გადაადგილებისთვის და აქვს მოქმედი მართვის მოწმობა. მოცემული ტიპის დაზღვევა გულისხმობს 24 საათიან ავტომომსახურებასა და ტექნიკურ დახმარებას მასში შედის როგორც ევაკუატორის მომსახურება ,საბურავის გამოცვლა , ავტომობილის დაქოქვა და სანვაის ადგილზე მიწოდება. ავტოპასუხისმგებლობის პოლისს რაც შეეხება გულისხმობს მესამე პირის დაზღვევას რომელიც ანაზღაურებს მესამე პირის მიმართ გარკვეული ლიმიტის ფარგლებში მიყენებულ ზიანს. ხოლო ავტოდაზღვევის მესამე ტიპი ჯანმრთელობის დაზღვევა გულისხმობს გადაუდებელ სასწრაფო დახმარებასა და ჯანმრთელობის ზიანის ანაზღაურებასავტომობილში მყოფი პირების მიმართ.

ქონების დაზღვევა გულისხმობს შენს მიერ დაზღვეული სახლის დაზღვევას და მიყენებული ზიანის ანაზღაურებას გარკვეული ლიმიტის ფარგლებში, მოცემული პოლისის დაზღვეულს ფინანსურად იცავს სახლის ,რემონტის და სახლში არსებული ნივთების დაზიანებას რომელიც გამონწვეული იქნება ხანძრით , აფეთქებით, მეხის დაცემით . ასევე სტიქიური უბედურებები, ძარცვა , წყლით დაზიანების რისკი თუ ბოროტგანზრახული ქმედებ. ქონების დაზღვევა ითვალისწინებს ყველა ამ რისკებით გამონწვეული ზარალის ანაზღაურებას. მისი შეძენა ნებისმიერ ადამიანს შეუძლია ვის მფლობელობაშიც არის რაიმე უძრავი ქონება .

ტვირთის დაზღვევა - ტვირთის დაზღვევას საქართველოში თითქმის ყველა სადაზღვეო კომპანია გვთავაზობს. შესაძლებელია ყველანაირი ტვირთის დაზღვევა რომელიც

გადაზიდული იქნება ნებისმიერი ტიპის ტრანსპორტით სახმელეთო ,საგზაო თუ საჰაერო, იზღვევა ყველანაირ შემთხვევაში და რამე ინციდენტის შემთხვევაში სადაზღვეო კომპანია ვალდებულია აანაზღაუროს ზარალი. გამონაკლისი შემთხვევა ტვირთის დაზღვევაშიც გვაქვს. სადაზღვეო კომპანია არ დააზღვევს ისეთ ტვირთს , რომელსაც გადააქვს დოკუმენტაცია , ძვირფასი ლითონები, ნარკოტიკები, აკრძალული მედიკამენტები , ფასიანი ქალაქები, ცხოველები და ნარგავები. სამოგზაურო დაზღვევა - სამოგზაურო დაზღვევა გულისხმობს მოულოდნელი სამედიცინო ხარჯების დაფარვას საზღვარგარეთ 50 000 (USD EURO) ფარგლებში. მოცემული ლიმიტი აქვთ ძირითადად საქართველოში არსებულ სადაზღვეო კომპანიებს ხოლო სამოგზაურო დაზღვევით სარგებლობა დღეში 50 თეთრიდან 1 ლარამდე მერყეობს. მოცემული პოლისის მოქმედება მთელს მსოფლიოში ვრცელდება და ანაზღაურებს სამედიცინო ხარჯებს როგორცაა : ტრამვა, მოტეხილობა, მონამვლა ,ყურის ანთება , დამწვრო, ალერგია. ძირითად შემთხვევაში სამოგზაურო დაზღვევით უმრავლესობა მაინც იმიტომ სარგებლობს, რომ საზღვარზე მნიშვნელოვან საბუთს წარმოადგენს და სამოგზაურო დაზღვევის გარეშე დიდი შანსია , რომ მოქალაქემ ვერ გადალახოს საზღვარი.

სიცოცხლის დაზღვევა - საქართველოში სიცოცხლის დაზღვევას ბევრი სადაზღვეო კომპანია სთავაზობს მომხმარებელს, რომელიც გულისხმობს დაზღვეულის გარდაცვალების შემდეგ კონტრაქტში გათვალისწინებული თანხის გადახდას ოჯახისადმი.

სიცოცხლის დაზღვევას არსებობს 3 ტიპის:

- 1-რისკობრივი სიცოცხლის დაზღვევა;
- 2-დაგროვებითი სიცოცხლის დაზღვევა;
- 3-სიცოცხლის შერეული დაზღვევა;

რისკობრივი სიცოცხლის დაზღვევის დროს სადაზღვეო კომპანია ვალდებულია დაზღვეულის გარდაცვალების შემდეგ თუ ის გარდაიცვალა ავადმყოფობით ან უბედური შემთხვევით , კონტრაქტში არსებული თანხა გადაუხადოს გარდაცვლილის ოჯახს.

დაგროვებითი სიცოცხლის დაზღვევის დროს სადაზღვეო კომპანია ვალდებულია გადაუხადოს ხელშეკრულებით განსაზღვრული თანხა დაზღვეულს გარდაცვალების შემთხვევაში რა ასაკშიც არ უნდა იყოს ის. სიცოცხლის შერეული დაზღვევა გულისხმობს გარდაცვალების შემთხვევაზე დაზღვევას და გარკვეულ ასაკამდე მიღწევის დაზღვევას. სადაზღვეო კომპანია ვალდებულია დაზღვეულს გადაუხადოს ხელშეკრულებით განსაზღვრული თანხა როგორც გარდაცვალების შემთხვევაში ასევე ხელშეკრულებით განსაზღვრული დროის ამონრვის შემდეგაც, მაშინაც კი თუ დაზღვეული პირი ცოცხალია.

ფასწარმოქმნა

პრემიების და რეზერვების დათვლის დროს როგორც წესი შემდეგი ნაბიჯების გადადგმა გვინევს:

- მონაცემების შეგროვება
- მათი თანმიმდევრობის შექმნა
- შედეგებზე დაკვირვება, ზარალების გამომწვევი მიზეზების გაგება, ძირითადი მნიშვნელოვანი პარამეტრების დათვლა
- მნიშვნელოვანი კომპონენტების გამოყოფა და რისკ ჯგუფების შექმნა
- თითოეული კომპონენტის ღირებულების დათვლა
- საბოლოო მოდელის ჩამოყალიბება
- მომავალი გეგმების სიმულაცია

მესამე პირის პასუხისმგებლობის დაზღვევის მართვაზე ზეგავლენა აქვს ორ ძირითად დამახასიათებელ თვისებას:

შებრუნებული თანმიმდევრობა. დაზღვევაში, მზღვეველი აწესებს ფასს სერვისზე მანამდე სანამ გაიგებს მის რეალურ ფასს (ჯამური ზარალი რაც კონტრაქტის დროს დადგება). ფასის დადგენისას კი თავს აწყდება ორ გაურკვეველობას: პირველი ეხება ზარალების რაოდენობას რომლებიც დადგება, მეორე კი - ჯამურ თანხას რომლის ანაზღაურებაც მოუწევს. ეს გაურკვეველობები ასევე აქვს საზედამხედველო ხელმძღვანელობასაც, როდესაც აწესებს სტატიკურ ფასებს სავალდებულო დაზღვევაზე როგორცაა პასუხისმგებლობის დაზღვევა.

ბაზრის ცვალებადობა. თავისუფალი ბაზრების უმეტესობაში, მზღვეველის მომგებიანობა იზრდება და მცირდება ეკონომიკური ციკლების დროს. მნიშვნელოვანია ყურადღების მიპყრობა იმასთან დაკავშირებით, რომ კონკურენციის გამო ნებისმიერ დროს შესაძლებელია ფასების მკვეთრი ზრდა ან ვარდნა.

ეს ორი მახასიათებელი, ზეგავლენას ახდენს როგორც ფასწარმოქმნას ისე რეზერვების დათვლას, განსაკუთრებით სავალდებულო პასუხისმგებლობის დაზღვევაში, განვითარებად ქვეყნებში.

ზარალების მართვა და საინფორმაციო სერვისი

დღესდღეობით ავტო დაზღვევის ბაზარზე არის ძლიერი კონკურენცია საქართველოში ისევე როგორც სხვა განვითარებად ქვეყნებში. დაბალი ფასები არამხოლოდ ზრდიან კლიენტების მგრძობელობას მის მიმართ, არამედ ასევე იწვევენ უფრო მეტ მოლოდინს სერვისისგან.

ეფექტური ზარალების მართვა დამოკიდებულია ორ ფუნდამენტურ პრერეკვიზიტზე: მან უნდა უზრუნველყოს ზარალების მუდმივი შემცირება, რაც სადაზღვეოებისთვის არის ყველაზე დიდი ხარჯი, და ასევე იქონიოს მაღალი კმაყოფილება და სამართლიანობის

განცდა მომხმარებლების მხრიდან და მათ მიერ დაზარალებული ადამიანებისაგან, რათა სამომავლოდ გაძლიერდეს ამ სერვისის მიმართ ნდობა და გაგრძელდეს ბაზრის ზრდა. ბოლოს და ბოლოს ზარალების ანაზღაურება არის საკვანძო შემათავსებელი ნაწილი რითიც მომხმარებლები იღებენ გადაწყვეტილებას ამა თუ იმ სერვისის გამოყენებისას. იმისათვის რომ ეს ორი კომპონენტი იქნას მიღწეული რომ ორგანიზაციაში იყოს სრულყოფილი სამუშაო პროცესები. ეს კი მოითხოვს თანამედროვე საინფორმაციო ტექნოლოგიებს, საკომუნიკაციო მედიას, მაღალკვალიფიკაციური თანამშრომლებს რომლებიც მუდმივად შეიძლება მარტივად დაუკავშირდე და არიან კლიენტზე ორიენტირებულები.

დაზღვევის საინფორმაციო ცენტრები და მესამე პირის პასუხისმგებლობის დაზღვევის ბაზების ცენტრები, მუდმივად უნდა განახლდეს, რომ გამოყენებული იქნას ავტო ინდუსტრიის შეფასებისათვის. ისინი წარმოადგენენ ძირითად და ცენტრალურ ინფორმაციის წყაროს პოლიციისათვის და სხვებისთვის.

სავალდებულო მესამე პირის პასუხისმგებლობის დაზღვევის სისტემის გამართულად მუშაობისთვის საჭიროა ერთმანეთთან მჭიდროდ დაკავშირებული მრავალი სტრუქტურული ორკესტრირებული თანამშრომლობა, ესენ არიან, სადაზღვეოები, დაზღვეულები, ზარალის დამდგენები, სადაზღვევო აგენტები და პოლიცია. ცენტრალური ბაზა კი რომელიც ინახავს და აძლევს წვდომას სადაზღვევო ინფორმაციაზე, ზარალების ჩათვლით, არის კრიტიკული კოორდინირებული მუშაობისათვის.

ამ ინფორმაციის შეგროვება კი სასარგებლოა ყველა მონაწილისათვის სამომავლო ოპერირებისთვის და ზედამხედველობისთვის. შემდეგი დადებითი მხარეები მოაქვს მას:

- დაუზღვეველი მძღოლების დადგენა
- პასუხისმგებლობის დაზღვევის პრაქტიკების გაერთიანება
- თალღითობის თავიდან არიდება

ეს სისტემა საბოლოო ჯამში წარმოადგენს საჯარო სერვისს რომელიც იცავს მოქალაქეების უფლებებს და ქმნის კარგად მომუშავე სავალდებულო სადაზღვევო სექტორს.

ამ ინფორმაციის ერთ ბაზაში შენახვა და მისი მიწოდება შესაბამისი დონეების მიხედვით სხვა და სხვა სტრუქტურისთვის, სასარგებლოა მთელი საზოგადოებისათვის. მაგალითად პოლიცია რომელსაც სურს სწრაფად გაიგოს არის თუ არა ავტოსატრანსპორტო საშუალება დაზღვეული. გაერთიანებულ სამეფოში მაგალითად პოლიციას შეუძლია კონფისკაცია გაუკეთოს მანქანას რომელიც მოძრაობს ავტობანზე და არ აქვს დაზღვევა, სამომავლოდ კი თუ კლავს არ მოხდება მისი დაზღვევა შესაძლებელია ხდება მისი გაყიდვა ან ჯართისთვის მიწოდება. ჩვეულებრივი ადამიანები მიიღებენ სარგებელს იმით რომ დაცულები იქნებიან სარისკო და თაღლითი მზღვეველებისაგან. სადაზღვევო კომპანიებს და აგენტებს კი ექმნებათ სტატისტიკური ბაზა რომელსაც საკუთარი მუშაობის ეფექტურობის გასაზრდელად გამოიყენებენ. თუმცა ასევე აღსანიშნავია რომ ძალიან მნიშვნელოვანია ბაზების კონფიდენციალურობა და დაცვა, რათა წვდომა ქონდეს მხოლოდ შესაბამის სტრუქტურას, შესაბამის დონეზე.

აღსანიშნავია ასევე ისიც, რომ სახელმწიფო მიიღებს მეტ გადასახადს, რადგან იქნება ნაკლები დაურეგისტრირებელი ტრანზაქცია, ასევე სადაზღვეოების შემოსავლიანობის გაზრდითაც.

გადაზღვევა

რისკის გადაზღვევა არის მექანიზმი რომელიც საშუალებას აძლევს დამზღვევებს დაიცვან საკუთარი კაპიტალი და დაასტაბილურონ მათი შედეგები გაუთვალისწინებელი

რისკებისგან. ავტო დაზღვევის კუთხით, კაპიტალის რისკიანობა შეიძლება გაიზარდოს შემთხვევების სიხშირის და ზარალის მოცულობის გამო ერთ კონკრეტულ პერიოდში.

გადაზღვევის შექმნით, სადაზღვევო კომპანია ცდილობს გაიუმჯობესოს ფინანსური მაჩვენებლები, დასულობა და სტაბილურობა დროთა განმავლობაში. ძირითადად არის ხუთი ფუნქცია რომელსაც ისინი იყენებენ:

- მოცულობა: გადაზღვევა აძლევს მეტ მოქნილობას კომპანიას მიუხედავად რისკის ზომისა და ტიპისა, თუ ისინი ცალკე კომპანიის ზომიდან გამომდინარე მას ვერ აზღვევდნენ
- ექსპერტიზა: გადამზღვევს შეუძლია დაეხმაროს დამზღვევს სპეციალურ სფეროებში სადაც მას არ აქვს გამოცდილება
- სტაბილურობა: სწორად სტრუქტურირებული გადაზღვევის პროგრამა დაეხმარება დამზღვევს თავი დაიცვას სხვა და სხვა მერყეობებისაგან
- ფინანსები: მჭიდრო კავშირებიდან გამომდინარე შესაძლოა გადამზღვევი გახდეს კაპიტალის შევსების წყარო
- დაცვა: რადგან გადაზღვევა ასოცირდება სტაბილურობასთან ის ასევე იცავს კომპანიას დიდი ზიანებისგან, რამაც შესაძლოა პატარა სადაზღვევო გახადოს გადახდის უუნარო და გააკოტროს

სავალდებულო დაზღვევა საქართველოში

2019 წლის ივლისიდან საქართველოს ძალაში შედის კანონი¹⁰, რის მიხედვითაც ნებისმიერი მოქალაქე რომელსაც ყავს ავტომობილი იძულებულია შეიძინოს ავტოპასუხისმგებლობის დაზღვევა. ამ კანონის გაუღერების შემდეგ ყველას ებადება კითხვა თუ რა სარგებელს მისცემს ეს სადაზღვეობსა და მომხმარებლებს. პირველ ეტაპზე რომ მივუდგეთ სადაზღვეობის მხრივ და განვიხილოთ მათი პოლიტიკა. დღესდღეისობით სადაზღვეო კომპანიები ცდილობენ რაც შეიძლება მეტი ავტომობილი დააზღვიონ და აითვისონ ბაზარი სრულად რადღან დღესდღეისობით საქართველოში ავტომობილების მხოლოდ 5 % არის დაზღვეული. ერთი მხრივ ეს შეიძლება მომგებიანი აღმოჩნდეს სადაზღვეო კომპანიებისთვის რადღან მათ ეყოლებათ უამრავი კლიენტი, ეს მოგვცემს სადაზღვეო კომპანიების ტარიფების გაიაფებასა და მომსახურების გაუმჯობესებას რადღან როგორც ვიცით დღეს ბაზარზე უამრავი სადაზღვეო კომპანიაა და გამომდინარე იქიდან რომ საზოგადოება ვალდებული იქნება შეიძინოს ავტოპასუხისმგებლობის დაზღვევა მათ მოუწევთ ხარისხის გაუმჯობესება და შესაძლოა ფასებიც დაცემაც რადღან შეინარჩუნონ თავიანთი კლიენტურა და შეძლონ კონკურენტ სადაზღვეობს წაართვა კლიენტები. მაგრამ ჩნდება კითხვა თუ დღეს საქართველოში არსებული ავტომობილების მხოლოდ 5 % ენტია დაზღვეული შეძლებს კი ბაზარზე არსებული სადაზღვეო კომპანიები დანარჩენი 95 % ის ათვისებას? ეყოფათ მათ რესურსები ამისთვის? რადღან 95 % ძალიან დიდი ციფრია და შეძლებენ კადრების მოზიდვას, ავტოსერვისების გამართვა რომ შეძლონ და გაუწიონ მაღალი მომსახურება თავიანთ კლიენტებს? ჩვენი აზრით ეს ცოტა საეჭვოა რამდენად შეძლებენ ამ რესურსების მოძიებას სადაზღვეო კომპანიები. მართალია ეს დიდ ფინანსურ ზრდას გამოიწვევს სადაზღვეო კომპანიების სასარგებლოდ მაგრამ ყველაფერს აზრი დაეკარგება თუ ვერ მოახდინეს ამ რესურსის ათვისება. ექსპერტთა აზრით, სავალდებულო ავტოდაზღვევის დამკვირდების შედეგად, ავტოსაგზაო შემთხვევებისას გარდაცვალების დროს

¹⁰ საქართველოს კანონი საქართველოში რეგისტრირებული ავტოსატრანსპორტო საშუალების მფლობელის სამოქალაქო პასუხისმგებლობის სავალდებულო დაზღვევის შესახებ, 2019

გათვალისწინებული იქნება 17-18 ათასი ლარის გადახდა, ხოლო მკურნალობაზე 15 ათას ლარამდე.¹¹

ასევე გასათვალისწინებელია განსხვავებული ავტომობილების სავალდებულო და ნებაყოფლობით დაზღვევის დროს. მაგალითად, ნებაყოფლობითი დაზღვევის დროს ყურადღება ექცევას ბრალეულობის მაჩვენებელს. თუ მძღოლმა ზარალი მიაყენა მესამე პირს, მაშინ სადაზღვევო კომპანიამ შესაბამისი პირობების არსებობის შემთხვევაში ხელშეკრულების მიხედვით შესაძლებელია არ აანაზღაუროს ზიანი. ხოლო სავალდებულო დაზღვევის დროს ასეთი შემთხვევებიც ექვემდებარება ანაზღაურებას.¹² რაც შეეხება სავალდებულო დაზღვევას მომხმარებლისთვის, ჩვენი აზრით ეს არის სწორი ნაბიჯი და სარგებლის მომტანი მოსახლეობისთვის, რადგან ავტოპასუხისმგებლობის დაზღვევა საქართველოში იმდენად იაფი ღირს, რომ მისი თვიური გადასახადი თინანსურად პრობლემას არ შეუქმნის იმ ადამიანს ვისაც საკუთარი ავტომობილი ყავს. მოცემული დაზღვევის პირობები კი საკმაოდ კარგია, რადგან თვეში სულ რაღაც 5- 10 ლარად შესაძლებელია სამოქალაქო პასუხისმგებლობის დაზღვევა და სხვისი ქონების დაზიანების შემთხვევაში იყო მშვიდად, ჩვენი აზრით მოცემული დაზღვევით ყველა უნდა სარგებლობდეს ისევ თავისივე კეთილდღეობის გამო .

როგორც უკვე ზემოთ აღვნიშნეთ 2019 წლის პირველი ივლისიდან საქართველოში ამოქმედდება ახალი კანონპროექტი საქართველოში რეგისტრირებული ავტოსატრანსპორტო საშუალების სამოქალაქო პასუხისმგებლობის სავალდებულო დაზღვევის შესახებ, რომლის პაკეტიც მომზადებული იქნა საქართველოს ფინანსთა სამინისტროსა და სსიპ საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო ზედამხედველობის სამსახურის მიერ, ხოლო ინიციატორი იყო საქართველოს მთავრობა. ზემოთხსენებული კანონის მიხედვით, რეგულირებული იქნება საქართველოს ტერიტორიაზე მოძრავი,

¹¹ ბაირახტარი პაატა, როდის და რა პირობებით გახდება სავალდებულო ავტოდაზღვევა. ბანკები და ფინანსები. 06.05.2014

¹² ვერულავა თ., ლომჯარია თ., კოშაძე მ., ბექაური ნ., სავალდებულო ავტოდაზღვევის შემოღებისადმი მძღოლების დამოკიდებულება, რეცენზირებადი სამეცნიერო ჟურნალი- „ჯანდაცვის პოლიტიკა და დაზღვევა“ N2, ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტი, 2016

საქართველოში რეგისტრირებული ავტოსატრანსპორტო საშუალების მფლობელთა სამოქალაქო პასუხისმგებლობის სავალდებულო დაზღვევასთან დაკავშირებული ურთიერთობები. მსგავსად მრავალი ანგლო-ამერიკული თუ კონტინენტური ევროპის სამართლის ქვეყნებისა, საქართველოშიც ახალი კანონპროექტის შემუშავების და შემდეგ მისი დანერგვის დროს კანონმდებელი ითვალისწინებს და მიზნად ისახავს რამდენიმე უმნიშვნელოვანეს ამოცანას. ზემოთხსენებული კანონის უმნიშვნელოვანეს ამოცანად შეგვიძლია მივიჩნიოთ სახელმწიფოში სოციალური გარანტიების ალტერნატიული და ამავდროულად ქმედითი ბერკეტების შემუშავება. სავალდებულო დაზღვევის ინსტიტუტი სწორედ ამ მიზანს ისახავს და ცდილობს შეიმუშავოს მოქნილი სისტემა, რომელიც ხელს შეუწყობს საზოგადოებისთვის ალტერნატიული გარანტიების შექმნას. საერთაშორისო პრაქტიკის ანალიზი იძლევა იმის თქმის შესაძლებლობას, რომ სამოქალაქო პასუხისმგებლობის სავალდებულო დაზღვევა ერთ-ერთი უმნიშვნელოვანესი და მოწინავე სახეობაა საერთაშორისო პრაქტიკაში. სავალდებულო დაზღვევის მეშვეობით კონკრეტულად „ავტოსატრანსპორტო საშუალების მფლობელის სამოქალაქო პასუხისმგებლობის სავალდებულო დაზღვევის“ ფარგლებში შექმნილია მატერიალური გარანტია როგორც აღნიშნული სატრანსპორტო საშუალების მმართველის, ასევე დაზარალებულის ჯანმრთელობის სიცოცხლის და/ან ქონებისთვის მიყენებული ზიანის შემთხვევაში.

კანონპროექტის მიხედვით განსაზღვრულია ავტოსატრანსპორტო საშუალებათა მფლობელთა ვალდებულებები და ასევე სავალდებულო დაზღვევის ბიუროს დაარსება და მისი შესაბამისი ფორმით, გამართულად ფუნქციონირება.

საყურადღებოდ უნდა იქნას მიჩნეული ის ფაქტი, რომ კანონპროექტის მიღების შედეგად საჭირო იქნება სახელმწიფო ბიუჯეტიდან ხარჯების გამოყოფა შესაბამისი დანესებულებებისთვის, რომლებიც ფლობენ ავტოსატრანსპორტო საშუალებებს და ვინც ვალდებული იქნება შეიძინონ დაზღვევა კანონის მოთხოვნათა გათვალისწინებით.

ახალი კანონპროექტის შემუშავების ეტაპზე მკვლევართა ჯგუფი აქტიურად თანამშრომლობს საკანონმდებლო გუნდთან, რომლებიც ერთიანობაში განიხილავენ და განსაზღვრავენ იმ მოსალოდნელ შედეგებს, რისკებს, დადებით და უარყოფით ფაქტორებს, რომლებიც შესაძლოა ახალ საკანონმდებლო ინიციატივას თან სდევდეს.

სადაზღვევო სფეროში ერთ-ერთ უმნიშვნელოვანეს როლს თამაშობს სადაზღვევო პრემიების ოდენობები:

ა) მოტოციკლისათვის, რომლის ძრავის მუშა მოცულობა 50 სმ³-ზე მეტია – 75.00 - 110.00 ლარი;

ბ) მსუბუქი ავტომობილისათვის, რომლის ნებადართული მაქსიმალური მასა 3 500 კგ-ს, ხოლო დასასხდომი ადგილების (გარდა მძღოლის ადგილისა) რაოდენობა 8-ს არ აღემატება – 100.00 - 150.00 ლარი;

გ) ავტობუსისათვის, რომლის დასასხდომი ადგილების (გარდა მძღოლის ადგილისა) რაოდენობა 8-ს აღემატება – 160.00 - 240.00 ლარი;

დ) სატვირთო ავტომობილისათვის, რომლის ნებადართული მაქსიმალური მასა 3 500 კგ-ს აღემატება – 210.00 - 310.00 ლარი;

ე) მისაბმელისათვის – 50.00 - 75.00 ლარი;

ვ) სასოფლო-სამეურნეო მანქანისათვის, სპეციალიზებული თვითმავალი მანქანისათვის – 60.00 - 90.00 ლარი.

აღნიშნულის გამოანგარიშების დროს გათვალისწინებული იქნა მრავალი ფაქტორი, კერძოდ: მსოფლიო ბანკის ექსპერტებისა და აქტუარების მიერ გამოთვლილი მაჩვენებელი მსუბუქ ავტომობილებზე საქართველოში არსებული სტატისტიკა. იგივე მოლოდინი იქნა წარმოდგენილი საქართველოში რამდენიმე წლის წინ ექსპერტთა მიერ,

სადაც ღირებულება 12-15 ლარის ფარგლებში მერყეობდა.¹³ ხოლო აღნიშნულზე დაყრდნობით უკვე შემუშავებული იქნა სხვა ტიპის სატრანსპორტო საშუალებებისათვის განსაზღვრული პრემიები. გათვალისწინებული იქნა ასევე სოციალურ-ეკონომიკური ფაქტორები და შემუშავებული იქნა სადაზღვევო პრემიის კონკრეტული ოდენობის თავისუფალი შეთავაზების შესაძლებლობა მინიმალური და მაქსიმალური ოდენობის ფარგლებში. აღნიშნული მზღვეველს აძლევს შესაძლებლობას გაითვალისწინოს ის გარემოებები, რომლებსაც შეუძლია გავლენა ჰქონდეს რისკის შეფასებაზე.

გასათვალისწინებელია, რომ წინამდებარე კანონპროექტის შესაბამისად დაგეგმილია ბონუს-მალუსის სისტემის დანერგვა კანონპროექტის ძალაში შესვლიდან განსაზღვრული პერიოდის შემდეგ, რაც გულისხმობს საგზაო და სატრანსპორტო შემთხვევების არსებული სტატისტიკის მიხედვით წლიური სადაზღვევო პრემიის ოდენობის შემცირებას ან გაზრდას. ასეთ დროს შესაბამისი ორგანიზაციები შეძლებენ განსაზღვრონ სამსახურისგან განსხვავებული, უკეთესი პირობები. საყურადღებოა, რომ კანონპროექტი განსაზღვრავს და ადგენს შემდეგ უმნიშვნელოვანეს საკითხებს:

- ა) სადაზღვევო ლიმიტების ოდენობა სიცოცხლისა და ჯანმრთელობისათვის მიყენებულ ზიანზე;
- ბ) სადაზღვევო ლიმიტის ოდენობა მესამე პირის ქონებისათვის მიყენებულ ზიანზე, ქონების მიყენებული ზიანის ფარგლებს;
- გ) მზღვეველის ვალდებულებას აანაზღაუროს ზიანი შესაბამისი წესის დაცვით;
- დ) კანონისა და ჯანმრთელობის დაცვის სახელმწიფო პროგრამების და ამავდროულად ნებაყოფლობითი დაზღვევის ურთიერთმიმართება;
- ე) მძღოლის მიერ შეტყობინების ვალდებულებას;

¹³ ხეჩინაშვილი დ., „ავტომფლობელის პასუხისმგებლობის დაზღვევის სისტემაში მხოლოდ გამოცდილ კომპანიებს დავუშვებთ“. საქართველოს სადაზღვევო კომპანიათა ასოციაცია. 09.05.2014

კანონპროექტის ზეგავლენა ბიუჯეტის ხარჯვით ნაწილზე

კანონპროექტის ამოქმედების შედეგად სახელმწიფოს არ წარმოეშვება ფინანსური ვალდებულებები, თუმცა, გავლენას მოახდენს შემდეგ სექტორებზე:

- 1) ავტოსატრანსპორტო საშუალების მფლობელთა ხარჯვით ნაწილზე;
- 2) საგზაო-სატრანსპორტო შემთხვევის ყველა მონაწილის საშემოსავლო/საკომპენსაციო ნაწილზე;
- 3) სავალდებულო დაზღვევაში მონაწილე მზღვეველთა საშემოსავლო ნაწილზე;
- 4) მზღვეველთა ხარჯვით ნაწილზე.

საერთო ჯამში, დასახული მიზანი და ამოცანა შესაძლებელია ითქვას, რომ არის მიმართული სიკეთის დაცვისკენ. თუმცა ასეთ დროს უნდა შეფასდეს, თუ რამდენად ამართლებს მიზნის მიღწევის საშუალება თავად ამ მიზანს.

ავტოსატრანსპორტო საშუალებების სავალდებულო დაზღვევის მიმოხილვა ამერიკის შეერთებული შტატების მიხედვით

ინდუსტრიული და ტექნოლოგიური განვითარების შედეგად მე-19 საუკუნის ბოლოს თავი იჩინა გარდაუვალმა აუცილებლობა დამკვიდრებულიყო ავტოსატრანსპორტო საშუალებების სავალდებულო დაზღვევამ, ვინაიდან მაშინდელ რეალობაში მონაცემების მიხედვით აქტიურად იზრდებოდა ავტოსატრანსპორტო შემთხვევი და მათ შედეგად დამდგარი ზიანი. ნათელი ხდებოდა, რომ არ არსებობდა მაქსიმალური გარანტია იმისა, რომ დაზარალებული პირი მიუხედავად ზიანის მიმყენებლის ბრალეულობისა (ავტოსატრანსპორტო საშუალების მმართველი) მოახერხებდა მისგან სათანადო სახსრების მიღებას, რათა ანაზღაურებული ყოფილიყო მიყენებული ზიანი.¹⁴

¹⁴ Chen Y Bill. 2013. The review and analysis of compulsory insurance, *Insurance markets and Companies: Analyses and Actuarial Computations*, Volume 4, Issue 1.

აღნიშნული ფაქტებისა და ფართო განსჯის შედეგად მასაჩუსეტისა და კონექტიკუტის შტატები გახდნენ პირველები, რომლებმაც შეიმუშავეს და გამოიჩინეს ინიციატივა მიეღოთ კანონი ფინანსური პასუხისმგებლობისა და სავალდებულო დაზღვევის შესახებ.

მაშინ როდესაც ამერიკის შეერთებულ შტატებში ცდილობდნენ სავალდებულო სადაზღვევო ინიციატივების გატარებას, რათა დაეცვათ საზოგადოების, მომხმარებლებისა და სადაზღვევო კომპანიების ინტერესები ბიზნეს პრაქტიკის რეგულირების გზით, მიზნად დასახული ჰქონდათ ორი ამოცანა, პირველ რიგში სადაზღვევო კომპანიებისა და მომხმარებელთა შორის სამართლიანობის შენარჩუნება და სადაზღვევო კონტრაქტების რეგულირება, ხოლო მეორე მხრივ, მზღვეველი არ აღმოჩნდება იმ რისკის წინაშე, რომ ვერ მოახერხებს მომხმარებელთა მოთხოვნების უზრუნველყოფას, ასეთის არსებობის დროს.

გარდა ფინანსური ელემენტისა, საჭიროა სათანადო დონეზე იყოს უზრუნველყოფილი პროექტის ტექნიკური მხარე, რისთვისაც სავალდებულოა შესაბამისი ფინანსური რესურსის გამოყოფა, ვინაიდან სათანადო და ხარისხიანი მომსახურება თანამედროვე, ტექნოლოგიურ ეპოქაში წარმოუდგენელია აღნიშნულის გარეშე.

მასაჩუსეტის შტატის მიერ, განსხვავებით კონექტიკუტისა, წარმოდგენილი იქნა სავალდებულო დაზღვევის შესახებ კანონი, რომლის მიხედვით საჭირო იყო სამოქალაქო პასუხისმგებლობის დაზღვევა მანამდე, სანამ პირი მოახდენდა სატრანსპორტო საშუალების საკუთრებაში რეგისტრაციას.

1956 წელს უკვე ნიუ-იორკის კანონპროექტიც შევიდა ძალაში და მას თან სდევდა 1957 წელს ჩრდილოეთ კაროლინა და 1960იან და 1970იან წლებში უკვე შტატების უმრავლესობა.¹⁵

საკანონმდებლო ინიციატივას ბუნებრივია ჰყავდათ მომხრეები და მოწინააღმდეგეები.

¹⁵ Chen Y Bill. 2013. The review and analysis of compulsory insurance, Insurance markets and Companies: Analyses and Actuarial Computations, Volume 4, Issue 1.

მომხრეთა აზრით, იმ პერიოდში არსებული ფინანსური პასუხისმგებლობის მომწესრიგებელი ნორმები არიან შეუსაბამო აღნიშნულ საკითხთან დაკავშირებით და უკიდურეს შემთხვევაში ისინი ვერ შეძლებდნენ დამდგარი ზიანის ანაზღაურებას, ამისთვის საჭირო სახსრების არ არსებობის გამო. საუკეთესო გამოსავალი იმისთვის, რომ გარანტია მიეცათ ამა თუ იმ დაზარალებული პირისთვის შესაძლო ზიანის სრულად ანაზღაურებასთან დაკავშირებით იყო სავალდებულო დაზღვევა სატრანსპორტო საშუალების შეძენამდე, რომელიც რისკებს მინიმალურამდე ამცირებდა.

მონინააღმდეგეების აზრით კი ეს არ იყო საუკეთესო გზა მძღოლებში რისკის განსასაზღვრად. არიზონა, მისისიპი, ნიუ-ჰემპშირი და ვირჯინია არ მოითხოვენ ავტოსატრანსპორტო საშუალებების სავალდებულო დაზღვევას. არიზონაში მძღოლებს უფლება აქვთ დეპოზიტის სახით შეიტანონ 40 000 (ორმოცი ათასი) აშშ დოლარი შტატის ხაზინაში გირაოს სახით ქეზად ან ობლიგაციის მეშვეობით. 2013 წელს ამერიკაში სადაზღვევო პრემიების ოდენობა 481 მილიარს შეადგენდა.¹⁶

ტექნოლოგიების როლი და გავლენა სადაზღვევო სექტორზე

2014 წელს მორგან სტენლისა და ბოსტონის საკონსულტაციო ჯგუფის მიერ ჩატარებული კვლევის თანახმად გამორკვეული იქნა, რომ სადაზღვევო ინდუსტრიას გააჩნა სხვა სფეროებთან შედარებით ყველაზე ნაკლები მომხმარებელი. AXA-ს გენერალური დირექტორის თქმით, „სადაზღვევო სექტორი განიცდის მომხმარებლების ნაკლებობას საკმაოდ დიდი ხნის განმავლობაში, რადგან მზღვეველნი ხშირად არასათანადო კომუნიკაციას ამყარებენ მათთან“. დაახლოებით მსგავს იდეას აყალიბებს ასევე Allianz, კომპანიის ოპერაციების მთავარი მენეჯერი კრისტოფ მაშერი - „მზღვეველების მიერ მათ კლიენტებთან სათანადო კომუნიკაციის დამყარება ყოველთვის სერიოზულ გამოწვევას

¹⁶ Rogan, Peter. 2015. *The Insurance and Reinsurance Law Review*. London, Law Business Research.

წარმოადგენდა. ციფრულმა ერამ კი წარმოაჩინა ურიცხვი შესაძლებლობები, რომლებიც აღნიშნულ საკითხს უკავშირდება“.¹⁷

2014 წლიდან მოყოლებული¹⁸ უკვე შესამჩნევი იყო მნიშვნელოვანი ძვრები ზემოთხსენებულ სიტუაციასთან დაკავშირებით და შედეგად ადრე თუ გვიან ვიხილავთ სადაზღვევო სისტემების და მათ მიერ განხორციელებული საქმიანობის ფორმის ცვლილებას. აღნიშნულ ცვლილებებში, შესაძლებელია ვიფიქროთ, რომ წვლილი მიუძღვის იმ თაობას, რომელიც დაიბადა 1980-2000 იან წლებში. თაობა, რომელმაც სხვა სფეროებში უკვე ნათლად წარმოაჩინა ცვლილებების განხორციელების დადებით მხარე, უკვე ცდილობს ამ ცვლილებების სადაზღვევო სექტორზე მორგებას. თუ ვიმსჯელებთ იმ მონაცემებზე დაყრდნობით, რომელთა თანახმად ამერიკის შეერთებულ შტატებში ე.წ. „მილენიალების“ თაობა შეადგენს სრული მოსახლეობის 26-34%-ს და მათი უმრავლესობა აქტიურად სარგებლობს ყოველდღიურ ცხოვრებაში ტექნოლოგიური მიღწევებით, სხვადასხვა ხელსაწყოებით და ინოვაციური ტექნიკით, შეგვიძლია ვთქვათ და ისინი მივიჩნიოთ პირველ „ციფრულ აბორიგენებად“. ისინი კარგად იაზრებენ, აანალიზებენ და ამჩნევენ იმ მომსახურებას, რომელიც დამყარებულია ტექნოლოგიურ ნოვაციებზე, ხედავენ თუ რაოდენ გამჭირვალე, მოსახერხებელი და სწრაფია ის სერვისები, რომლებსაც კომპანიები ამა თუ იმ სფეროში მიღწეული ტექნოლოგიური და ციფრული სიახლეების დანერგვის შედეგად სთავაზობენ. სადაზღვევო კომპანიების უმრავლესობა ცდილობს მათი სერვისი გააუმჯობესოს მათივე კლიენტების ე.წ. “feedback”-ების მეშვეობით, გაამართლონ მათი კლიენტების მოლოდინები და აღმოფხვრან ის პრობლემები, რომელთა გადაწყვეტას წარსულში საკმაოდ დიდი პერსონალური და ფინანსური რესურსი ესაჭიროებოდა.

¹⁷ Technology and Innovation in the Insurance Sector, OECD (2017).

¹⁸ Institute of International Finance, September 2016, Innovation in Insurance: How Technology is changing the Industry

ნაპრომის შემდეგ ეტაპზე განხილული იქნება უშუალოდ რამდენიმე თანამედროვე ტექნოლოგიური ნოვაცია, რომელიც ხელს უწყობს სადაზღვევო კომპანიების მიერ ბევრად უფრო მოქნილი და კლიენტების ინტერესებზე მორგებული სერვისის შეთავაზებას.

მონაცემების დამუშავების თანამედროვე ტექნოლოგიები;

ინფორმაციის მნიშვნელობას და ის სარგებელი, რომელიც მას შეუძლია მოუტანოს ამა თუ იმ პირს, XXI საუკუნეში სხვადასხვა სფეროში მოღვაწე ადამიანები ნათლად ხედავენ და ამის არაერთი მაგალითი არსებობს. 1994 წლიდან 2000 წლამდე დაფიქსირდა ისტორიული მოვლენა, როდესაც ამერიკის შეერთებულ შტატებში მასობრივად იმატა „NASDAQ“ ის ინდექსმა, რომელიც გულისხმობდა ინტერნეტ მომხმარებლების რიცხვს. ამ პერიოდს ეწოდა dot-com bubble,¹⁹ იგივე Internet bubble, რაც არამხოლოდ ინტერნეტ მომხმარებელთა რიცხვის ზრდას, არამედ ინტერნეტ სივრცის სარგებლიანობის ზრდასაც მოიაზრებდა. 2000 წლის 10 მარტს მიღწეული რეკორდული მაჩვენებლის შედეგად მოხდა შეიზღუდა სხვადასხვა ინტერნეტ მაღაზიების ფუნქციონირება და საკომუნიკაციო საშუალებები, რომლებიც ინტერნეტის მეშვეობით ხორციელდებოდა²⁰. ინტერნეტ მომხმარებლის ასეთმა პროგრესმა და მისი ყოველდღიურ ცხოვრებაში დანერგვამ შეცვალა კომპანიების მიერ კლიენტების დამოკიდებულება, ვინაიდან შეიცვალა ამა თუ იმ ინფორმაციის მოპოვების გზები და გაუმჯობესდა მათი მიწოდების საშუალებები. ტექნოლოგიური ერა თავის თავში საკმაოდ ბევრ დეტალს მოიაზრებს, რომელთაგანაც აღსანიშნავია ინტერნეტისა და სოციალური ქსელების როლი, რომლებიც ინფორმაციის გაცვლის უსწრაფეს საშუალებას წარმოადგენს დღევანდელ რეალობაში. ინფორმაციის არსებობა/არარსებობა განსაზღვრავს ფინანსური სექტორის წარმატებას, მათი კლიენტების კმაყოფილების კოეფიციენტს და სრულიად გარდაქმნის სხვადასხვა კომპანიების მიერ საქმიანობის განხორციელების მომენტში რისკის ბუნებას, რომელიც

¹⁹ Edwards, Jim. December 6, 2016. "One of the kings of the '90s dot-com bubble now faces 20 years in prison". *Business Insider*.

²⁰ Abramson, Bruce 2005. *Digital Phoenix; Why the Information Economy Collapsed and How it Will Rise Again*. MIT Press. ISBN 978-0-262-51196-4

ბიზნესმოდელში მთავარ როლს თამაშობს. ტექნოლოგიურ მიღწევად არამხოლოდ ინფორმაციის მოპოვების გზები მოისაზრება, არამედ ასევე მათი ეფექტური დამუშავება და ანალიზი, რომელთა დასკვნის საფუძველზე შესაძლებელი ხდება სერვისის გაუმჯობესება. მიმდინარე პერიოდში არსებობს უამრავი გზა და შესაძლებლობა ინფორმაციის მოპოვებისთვის და ასევე მათი წყაროების დანერგვისთვის, რომლის საფუძველზეც კომპანიები შეძლებენ ინფორმაციის მიღებას. საბოლოო ჯამში კი ამ ყველაფრის ანალიზის შედეგად მზღვეველი მარტივად საზღვრავს მის ფინანსურ და ბიზნეს რისკებს, არედაქტირებს ხელშეკრულების პირობებს, რომლებიც არც თუ ისე ხელსაყრელი ყოფილა მისი ინტერესებისთვის.

მონაცემთა საერთაშორისო კორპორაციის მიერ მოწოდებული ინფორმაციის თანახმად, კომპანიები, რომლებიც თავიანთ საქმიანობას წარმართავენ მონაცემების ანალიზის საფუძველზე ორ წელიწადში ერთხელ აორმაგებენ მათ ხელთ არსებულ ციფრულ ინფორმაციას. ამ მონაცემების დრამატული ზრდა თავის თავში მოისაზრებს, როგორც დადებით ასევე უარყოფით მხარეებს, რომელთაგან თავისუფლად შეიძლება ითქვას, რომ დადებითი მხარე ბევრად უფრო მეტია. დადებითი ასპექტის განხილვამდე უნდა აღინიშნოს, რომ კომპანიებს მათი საქმიანობის ამ ფორმით წარმართვის ეტაპზეც და შემდგომაც ესაჭიროებათ მონაცემების სათანადო ფორმით დაცვა, რათა არ მოხდეს მათი კლიენტების პერსონალური მონაცემების გაუონვა და ამით მათი კონსტიტუციური უფლებების დარღვევა. ამ უარყოფითი მხარის საპირწონედ კი გვევლინება ის უზარმაზარი ფინანსური დანაზოგი, რომელსაც კომპანიები ინფორმაციის ანალიზის შედეგად აღწევენ. ლოგიკური მსჯელობით შეგვიძლია მივიღეთ იმ დასკვნამდე, რომ რაც უფრო მეტ ინფორმაციას ფლობენ სადაზღვევო კომპანიები მათი კლიენტების, და მათ მიერ დაზღვეული სიკეთეების შესახებ მით უფრო გამჭვირვალე და ნათელი ხდება ის რისკები, რომლებსაც ისინი შესაძლოა გადააწყდნენ ხელშეკრულებით განსაზღვრული ვალდებულებების შესრულების პერიოდში. საკითხის სამართლებრივი ასპექტების განსაზღვრისას ერთ-ერთ მნიშვნელოვან ფაქტორად დასახელებული იყო დამზღვევის

მიერ მზღვეველისათვის უტყუარი და სრულფასოვანი ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება, რომლის დამალვა მიზნობრივად ან გაუცნობიერებლად წარმოშობს ხელშეკრულების მოქმედების შეწყვეტას. ასეთი ინფორმაციის ხარისხიანი და მოქნილი გზით შეგროვება ნათელი მაგალითია თუ რა რისკების აცილებაა საწყის ეტაპზე შესაძლებელი. საქართველოს ბაზარზე არსებული კომპანიები აღნიშნულ ინფორმაციას წლების განმავლობაში აგენტების მეშვეობით ჩვეულებრივ კითხვარებში ავსებდნენ, რაც დაკავშირებული იყო საკმაოდ დიდ დროსთან და რესურსთან. თუ რა ფორმით ხორციელდება აღნიშნული დღევანდელ რეალობაში ამას მოგვიანებით დეტალურად განვიხილავთ.

კლიენტთა და მათ მიერ დაზღვეული სიკეთის შესახებ ინფორმაციის ფლობა სადაზღვევო კომპანიებს შესაძლებლობას აძლევს შეამციროს რისკები, თავიდან აიცილოს ზარალი, შესთავაზოს პერსონალიზირებული პრემიები, გაზარდოს სადაზღვევო ლიმიტი და შექმნას ახალი სადაზღვევო პროდუქტი და მომსახურება, რომლის საფუძველზეც კომპანიაც და მომხმარებელიც დარჩება კმაყოფილი.

ტექნოლოგიური მიღწევები წარმოუდგენელი იქნებოდა მხოლოდ პროგრამული მხარდაჭერით და ბუნებრივია აქტიურად გამოიყენება აპარატურული ხელსაწყოები (GPS, SCANNER და ა.შ.), რომლებიც მარტივად და უსაფრთხოდ უკავშირდება ქსელს და შედეგად იქმნება ერთიანი ცოცხალი სიმბიოზი, რომელიც მუდმივად განახლების პროცესშია და არასდროს წყვეტს ფუნქციონირებას. როდესაც საუბარი და განხილვა აპარატურას უკავშირდება მასში შეგვიძლია მოვიაზროთ სხვადასხვა ტექნიკა და კომპიუტერული აქსესუარები, რომელთა დაკავშირება ხდება სმარტფონებთან, კომპიუტერებთან და პროგრამული უზრუნველყოფის საფუძველზე იქმნება ქსელი, რომელზეც მონიტორინგი ხორციელდება სხვადასხვა კომპანიების მიერ იმ პირობების გათვალისწინებით, რომელიც ხელშეკრულებაში მხარეთა მიერ წინასწარ განისაზღვრება. ხელსაწყოებში შეგვიძლია მოვისაზროთ აპარატურა, რომელიც განთავსებულია ავტომობილებში, რის შედეგად მზღვეველი იღებს სხვადასხვა ტიპის ინფორმაციას,

რომელიც დაკავშირებულია უშუალოდ მხარეთა შორის არსებულ პირობებთან. ანალიზი კი იძლევა დამდგარი შემთხვევის შეფასების შესაძლებლობას და მზღვეველის მომენტალურ ინფორმირებას. ამის მეშვეობით ასევე კლიენტების მიერ თაღლითობის შემთხვევების აღმოფხვრა. ამავდროულად მნიშვნელოვანია გათვალისწინებული იქნას, ამ ხელსაწყოების ღირებულება, ვინაიდან თუ მათი ფასი იქნება მაღალი, შესაბამისად კლიენტების მხრიდან შეიზღუდება მათი მოხმარება და მზღვეველიც ნაკლები ინფორმაციით იქნება უზრუნველყოფილი.

ხელსაწყოები, რომელთა მეშვეობით შესაძლებელია ინფორმაციის შეგროვება

2016 წელს ჩატარებული კვლევის თანახმად, ყოველდღიურად ინტერნეტს უკავშირდება 5.5 მილიონი ახალი მოწყობილობა, რომლის ჯამური რაოდენობამ 2016 წლის ბოლოს მიაღწია 6.4 მილიარდს, რაც შეადგენს 2015 წელთან შედარებით 30%-ით მეტ რაოდენობას. 2020 წლისთვის კი ასეთი მოწყობილობების რაოდენობა 20.8 მილიარდს მიაღწევს. ასეთი ზრდადი ტენდენცია შეიმჩნევა ყველა სახის სადაზღვევო პროდუქტში, კერძოდ

1. სიცოცხლის დაზღვევა;
2. ქონების დაზღვევა;
3. ავტოსატრანსპორტო დაზღვევა;
4. სამოგზაურო დაზღვევა;
5. ჯანმრთელობის დაზღვევა;
6. ტვირთის დაზღვევა;

„ჯკვიანი სახლები“-ს სისტემას ბოლო 5 წლეულის განმავლობაში უფრო და უფრო მეტი მომხმარებელი უჩნდება.²¹ მფლობელები ამ გზით ამცირებენ მოსალოდნელ რისკებს, რომელსაც შეუძლია საფრთხე შეუქმნას ქონებრივ სიკეთეს. მაგალითისთვის კომპანია „Ring“, რომელიც ლოს ანჯელესში დაფუძნებული დამწყები კომპანიაა, აწარმოებს HD ხარისხის ვიდეო მონყობილობებს, რომლებიც დაკავშირებულია კარებთან და ავტომატურად აქტიურდება, როდესაც ვინმე ცდილობს კარებზე დარეკვას, შესაბამისად მუდმივ რეჟიმში აღიბეჭდება ყველა ის ადამიანი, ვინც რაიმე ფორმით ზემოქმედებას ახდენს სახლში შესასვლელზე. მისი ნახვა კი შესაძლებელია, როგორც დღისით ასევე ღამითაც, სპეციალური ღამის ხედვის ფუნქციით. მისი გაზიარება კი ხორციელდება სმარტფონებზე, და „ღრუბლებზე“ ინახება. ჯეიმი სიმინოფი, რომელიც ამ კომპანიის აღმასრულებელი დირექტორია აღნიშნავს, რომ ამ ტექნოლოგიის დანერგვისა და სარგებლობის მეშვეობით განსაკუთრებით კლებულობს რისკი იმისა, რომ ვინმე სახლში შეიჭრება. Ring სადაზღვევო კომპანიებს აღნიშნულ მონყობილობებს სთავაზობს სპეციალური ფასდათმობით, რაც თავისმხრივ ზრდის კომპანიების მიერ მისი მოხმარების რიცხვს და მზღვეველიც 5%-იან ფასდაკლებას საზღვრავს სადაზღვევო ხელშეკრულებაში. თუნდაც ამ ფაქტის ანალიზის საფუძველზე შესაძლებელია რამდენიმე დასკვნის გამოტანა. კერძოდ, ტექნოლოგიურმა ნოვაციამ, როგორც მზღვეველებს ასევე დამზღვევეებს, შესაძლებლობა მისცა მეტი ფინანსური რესურსის დაზოგვისთვის, საფრთხისა და ზარალის თავიდან არიდებისთვის. პარალელურად კი მწარმოებელი კომპანიაც აღწევს თავის მიზანს პროდუქციის რეალიზაციის გზით, მზღვეველი იხდით ნაკლებ სადაზღვევო თანხას და მისი უსაფრთხოების მაჩვენებელი მატულობს, ხოლო მზღვეველი სარგებლობს შესაძლებლობით, რომლის მეშვეობით მისი კლიენტთა კმაყოფილების დონე იზრდება, ფინანსური ზარალი უმცირდება და შეთავაზებული პაკეტის ვარიაცია უფრო მეტ პოტენციურ დამზღვევებას მორგებული.

²¹ Institute of International Finance, September 2016, Innovation in Insurance: How Technology is changing the Industry

მსგავსი ტექნოლოგიები ასევე იწვევს სხვადასხვა საყოფაცხოვრება სისტემებზე, წყალმომარაგების ქსელზე, ელექტრო ქსელებზე და ა.შ. სენსორების მეშვეობით კი მაცხოვრებელი მუდმივ რეჟიმს ახდენს სხვადასხვა მონაცემებზე დაკვირვებას და სავალალო შედეგების დადგომამდე რეაგირებას.

ამერიკის შეერთებული შტატების ბაზაზე დაფუძნებული კომპანიები, რომლებიც კლიენტებს სთავაზობენ უსაფრთხო საცხოვრებელ გარემოს, ემნიან შესაბამის პაკეტებს, რომლებიც მორგებულია შიდა გათბობის ტემპერატურის მონიტორინგისთვის და რომელიც დაკავშირებულია Google's Nest thermostat სისტემაზე. ასეთი გზით ხორციელდება მილსადენების ტემპერატურის კონტროლი და მფლობელი თავიდან ირიდებს რისკს მათი გადახურებისგან ან ზედმეტად დაბალი ტემპერატურისგან, რომლებსაც შეუძლიათ სისტემის დაზიანება. აღსანიშნავია ის ფაქტიც, რომ ასეთი ტექნოლოგიების დანერგვის და შემდეგ მისი ხარისხიანი მართვით, მცირდება სასამართლო დავები და იზრდება ის თინანსები, რომლებიც საადვოკატო მომსახურებისთვის არის აუცილებელი.

მონაცვობილობები, რომელთა მეშვეობით შესაძლებელია გადაადგილება და ჯანმრთელობის დაზღვევა.

მონაცვობილობები უსაფრთხო საცხოვრებელი სახლებისთვის.

ტექნოლოგიური პროგრესი მნიშვნელოვნად აისახება სიცოცხლისა და ჯანმრთელობის უზრუნველსაყოფად. აქტიურად გაიზარდა ბიომეტრიული სენსორების მოხმარების რიცხვი, რომელიც სადაზღვევო კომპანიებს შესაძლებლობას მიიღოს აქამდე წარმოუდგენელი და უპრეცედენტო ინფორმაცია მათი კლიენტების ჯანმრთელობის

მდგომარეობის შესახებ.²² უფრო და უფრო მეტი სენსორის ანალიტიკური დასკვნების მეშვეობით იზრდება იმ ინფორმაციის მნიშვნელობის როლიც, რომლებიც განსაზღვრავს ხალხის ვარჯიშის ფორმას და სიცოცხლისთვის მნიშვნელოვან ნიშნებს, რომელიც თავის თავში მოიაზრებს, გულის ცემის სიხშირეს და სისხლის წნევას. იცვლება და მკვიდრდება ახალი მიდგომები ჯანმრთელობის ხარისხის უზრუნველსაყოფად. PWC-ს მიერ წარმოდგენილი მოხსენების თანახმად, ასეთი ხელსაწყოები შესაძლებლობას აძლევს კომპანიებს იყვნენ მეტად წინდახედულნი, ჰქონდეთ მეტი შესაძლებლობა თავიდან აირიდონ რისკები და მოახდინონ დროული რეაგირება დამდგარ შემთხვევაზე. ეს მონაცემები კი სადაზღვევო კომპანიების პოლისებზეც აისახება.

სადაზღვევო სფეროში მოღვაწე ერთ-ერთი წამყვანი კომპანია - Vitality Group, თანამშრომლობას ახორციელებს სხვა სადაზღვევო კომპანიებთან მთელი მსოფლიოს მასშტაბით, მათ შორის Prudential დიდ ბრიტანეთში, Ping ჩინეთში, AIA სინგაპურში და John Hancock, ამერიკის შეერთებულ შტატებში. მათ საიტზე განთავსებული ინფორმაციის თანახმად მათ დანერგილი აქვთ სპეციალური პროგრამა, რომელიც შესაძლებლობას აძლევს პოლისის მქონე პირებს მიიღონ იმ ტიპის ინფორმაცია, რომლის მეშვეობით ისინი შეძლებენ თავიანთი რისკების მიღწევას მარტივად, ავტომატიზირებული ხელსაწყოების მეშვეობით. ისინი აგროვებენ სპეციალურ ქულებს, რომელთა ზრდა განპირობებულია ჯანმრთელი ცხოვრების წესით. ამ ქულების მეშვეობით კი მათ შეუძლიათ იმოგზაურონ, იარონ საყიდლებზე, შეიძინონ პროდუქცია სახლისთვის და მიიღონ სხვადასხვა სახის ფასდაკლებები. დამზღვევები ამ პროგრამით სარგებლობის შემთხვევაში იღებენ 15 პროცენტთან ფასდათმობას.

საქმიანობის მსგავსი ფორმით წარმართვა, ერთი შეხედვით შესაძლებელია ზოგიერთი ბიზნესმენისთვის დაკავშირებული იყოს ფინანსურ რისკებთან და არასტაბილურ შემოსავალთან. თუმცა ამ კომპანიების მიერ წარმოდგენილი მონაცემების ანალიზი

²² LaPlante P. Mitchell, 1992, Assistive Technology Devices and home Accessibility Features: Prevalence, Payment, Need and Trends, Advance Data, N216, September 16, 1992,

განსხვავებული დასკვნების შესაძლებლობას იძლევა. საკითხი რეალურად კომპლექსურია, თუმცა უკვე რამდენიმე წლიან პრაქტიკაზე დაყრდნობით შესაძლებელია ითქვას, რომ ბიზნეს პროცესების გონივრთული მართვით და ახალი ტექნოლოგიების დანერგვით კომპანია ზრდის მის ყოველწლიურ შემოსავალს და პარალელურად იზრდება მათი კმაყოფილი კლიენტების რიცხვიც.

ტელემატიკა და ავტოლაზღვევა

ტელემატიკა, ინფორმაციული ტექნოლოგიის დარგი, რომელიც შესაძლებელს ხდის დიდ მანძილზე ტრანსმისიასა და კომპიუტერიზებულ უზრუნველყოფას აქტიურად ინერგება სადაზღვევო სფეროში. მისი მეშვეობით შესაძლებელი ხდება ავტოსატრანსპორტო საშუალებების შესახებ სხვადასხვა ტიპის მონაცემების შეგროვება. მეოცე საუკუნის დასასრულს და ოცდამეერთე საუკუნის დასაწყისში ავტომობილების შესახებ ინფორმაციის ანალიზისთვის გამოიყენებოდა ზოგადი მონაცემები მძღოლების ასაკისა და სქესის მიხედვით და ყალიბდებოდა საკმაოდ ზოგადი და ნაკლებად ინფორმაციული გზები, იმ რისკების განსაზღვრად რაც მათ შეიძლებოდა შემთხვევოდათ. ტელემატიკის და სხვადასხვა ჯი ჰი ეს მონაცემების მეშვეობით დაინერგა ახალი მიდგომები და ისეთი ინფორმაციის შეგროვების გზები, რომლებიც აქამდე წარმოუდგენელი იყო. ხორციელდება იმ სახის ინფორმაციის შეგროვება, რომელიც განსაზღვრავს მძღოლების მიერ ავტოსატრანსპორტო საშუალების მართვის ხასიათს სხვადასხვა სიტუაციებში. აღნიშნულზე მეტყველებს Markets and Market-ის კვლევა, რომლებიც ავტომობილებზე დამონტაჟებულ ხელსაწყოებს გარდაქმნიან ინფორმაციის მიღების საშუალებად, რის საფუძველზეც ხდება მათი მონიტორინგი და მზღვეველის ინფორმირება. ინფორმაცია შესაძლოა მოიცავდეს გადაადგილების სიხშირეს, მანძილს, დღის მონაკვეთისა და სიჩქარის ურთიერთდამოკიდებულებას. ამ ყველაფრის შედეგად კი ყალიბდება სხვადასხვა პაკეტები და მზღვეველები კლიენტებს სთავაზობენ მათზე მორგებულ პირობებს. რამდენიმე კომპანიამ დაამკვიდრა ე.წ. გადაიხადე მილის შესაბამისად

პირობები, რომლებიც მორგებულია ისეთ მომხმარებლებზე, რომლებსაც ხშირად უწევთ მცირე დისტანციაზე გადაადგილება.²³

სადაზღვევო კომპანიებისთვის მსგავსი შესაძლებლობის მინიჭება მათ აძლევთ ფართო არჩევანის გაკეთების შესაძლებლობას, რაც ემსახურება მხოლოდ მეტ სარგებლიანობას. ავტომობილების ღიაგნოსტიკა მეშვეობით ასევე განისაზღვრება ავტომობილების მდგომარეობა და ის რისკები, რომლებიც მათი გაუმართავობით იქნა გამოწვეული.

მობილური სამყაროს ფორმირებაში დიდი როლი ითამაშა მობილური ტელეფონების ტექნოლოგიურმა განვითარებამ, რომლებიც მსოფლიო მასშტაბით ყველაზე გაყიდვად მონყობილობად იქცა. მათი მეშვეობით ბიზნეს ოპერატორები საზღვრავენ და ნერგავენ ახალ მეთოდებს უკეთესი შედეგებისთვის და მეტი ფინანსური სარგებლისთვის.

მეცნიერთა ჯგუფები ამავდროულად მუშაობ ალგორითმებზე და ხელოვნურ ინტელექტზე, რომელიც უკვე პრაქტიკაში დანერგილ მონყობილობებს ხდიან მეტად მოქნილს, რის შედეგად ხდება მათი მომხმარებლების დროის დაზოგვა. კომპიუტერული და პროგრამული უზრუნველყოფის გარეშე ზემოთხსენებული პროგრესი წარმოუდგენელი იქნებოდა. ბიზნეს სფეროში მათი ეფექტური გამოყენება კი კომპანიებს უკიდევანო შესაძლებლობებს უსაზღვრავს.

სადაზღვევო ბიზნესის ამ კუთხით განვითარების თანმდევი ბუნებრივია არის საკანონმდებლო სამართლებრივი რეგულაციები, რომლებიც დროს წინ უნდა უსწრებდეს რათა დაცული იქნას სხვადასხვა სამართლებრივი სიკეთე,- მომხმარებელთა უფლებები, პერსონალური ინფორმაცია, შრომითი უფლებები და ა.შ. ბოლო 20 წლეულის განმავლობაში ტექნოლოგიური პროგრესის მასობრივმა ზრდამ და სამეცნიერო მიღწევებმა შეცვალა კაცობრიობის ყოველდღიური ცხოვრება და მსგავსად იცვლება ის ნორმატიული მასალაც, რომელიც არეგულირებს ამა თუ იმ სფეროს.

²³ Institute of International Finance, September 2016, Innovation in Insurance: How Technology is changing the Industry

შესაძლებლობები და გამოწვევები კომპანიებისთვის

სადაზღვევო კომპანიების ხელმძღვანელთათვის ცნობილია, რომ ტექნოლოგიური რევოლუცია მათ თვალწინ ხდება და ის წარმოადგენს მათი ტრადიციული საქმიანობისთვის გარკვეულ რისკებს. 2013 წელს მადრიდში ჩატარებული კონფერენციის დროს Tom de Swaan-მა, ციურხის სადაზღვევო ჯგუფის წარმომადგენელმა აღნიშნა, რომ ტექნოლოგიები ინდუსტრიაზე საოცარ გავლენას ახდენს. საუბარი მიმდინარეობდა იმ ღირებულებებზე და ზეგავლენაზე, რომელსაც სხვადასხვა ინოვაციები, მათ შორის თვითმართვადი ავტომობილები, დრონები, ახდენენ ბიზნეს სფეროზე. ის დამოკიდებულება, რომელიც აქამდე არსებობდა ბიზნეს მართვის პროცესებში არის მოძველებული და საჭიროა ახალი გზების გამონახვა. აღნიშნულ სფეროში საჭირო გადაიხედოს ხელშეკრულების პირობები, შემუშავდეს ახალი მართვის მოდელები და მოხდეს იმ სისტემებისა და მიღწევების ინტეგრაცია საქმიანობაში, რომლის გარეშე მათი ფუნქციონირება არანაირ სიკეთეს არ მოუტანს ამ თუ იმ კომპანიას. დიდი გავლენა იქნება შესამჩნევი 2025 წლისთვის სრულგანაკვეთზე მომუშავე პერსონალის მე-4-ზეც დასავლეთ ევროპაში, რომელთა საქმიანობას ჩანაცვლებს მოდერნიზებული და მრავალფეროვანი ტექნოლოგიები.

ის კომპანიები, რომლებიც ვერ მოახერხებენ აღნიშნული ტექნოლოგიების დანერგვას და იხელმძღვანელებენ იმ ბიზნეს მოდელებით, რომლებიც გასულ ათ წლეულში იყო პოპულარული, საბოლოო ჯამში განიცდიან კრახს და მათი შემოსავალი მინიმუმამდე იქნება დაყვანილი. მათ გაუჭირდებათ რისკების განსაზღვრა, მნიშვნელოვანი გეგმების განხორციელება, სარჩელების მოგერიება და პოლისების მიწოდება კლიენტებისათვის მარტივი მიზნის გამო- შეუსაბამობა კლიენტების მოთხოვნებისადმი. იმისათვის რომ შემოსავალი უფრო მეტად გაიზარდოს სადაზღვევო კომპანიებმა უნდა გამოიყონ მეტი ფინანსები IT ტექნოლოგიების განსავითარებლად. იმისათვის რომ გაიზარდოს

ეფექტურობა ასევე საჭიროა შემუშავებული იქნას ისეთი კონტიგენტი, რომელთაც გამოიმუშავებული იქნებათ უნარჩვევები აღნიშნული რესურსის სრულყოფისა და განვითარებისთვის. მეტი ყურადღება უნდა დაეთმოს ასევე ეფექტური სტრატეგიების დაგეგმვას და იმ შესაძლო შედეგების განსაზღვრას, რომელიც კომპანიის ამა თუ იმ მოქმედებას შეიძლება მოჰყვეს. რაც შეეხება კომპანიებს, რომლებმაც უკვე დანერგეს აღნიშნული ტექნოლოგიები, ვალდებულნი არიან მოახდინონ მაქსიმალურად დროული რეაგირება ამა თუ იმ ფაქტზე, რათა არ გაიზარდოს უკმაყოფილო კლიენტთა რიცხვი.

აღსანიშნავია, რომ ტექნოლოგიური სფეროს სადაზღვევო სივრცეში ინტეგრაციისთვის, ადამიანური რესურსისა და დროის დაზოგვის მიზნით სხვადასხვა პროგრამული პაკეტების მეშვეობით შესაძლებელია განისაზღვროს ის სავარაუდო ბიზნეს მოდელები, რომლებიც ხელსაყრელი იქნება კომპანიისთვის, მათი შემოსავლისა და ხარჯების ანალიზის საფუძველზე. კომპანიები, რომლებიც დადებითი კუთხით უყურებენ ამ საკითხს უახლოეს მომავალში სადაზღვევო ბაზარზე დაიმკვიდრებენ მყარ, მონინავე პოზიციას. ბიზნეს პროცესების სამართავი ღირებულება შემცირდება, მინიმუმამდე იქნება დაყვანილი რისკები, გაიზარდება აქტიურ მომხმარებელთა რიცხვი, და კომპანიის მართველთა გადანყვეტილებებიც უკეთესი შედეგების მომტანი გახდება, ვინაიდან ინფორმაციის კვალიფიციური დამუშავება ბევრ წვრილმან და შეუმჩნევ დეტალსაც კი ნათლად წარმოაჩენს მსურველისთვის.

კომპანია Generali-მ გამოაცხადა, რომ ისინი გამოყოფენ 1.25 მილიარდ ევროს, რათა მოახდინონ ტექნოლოგიების, ინფორმაციისა და სხვა მოქნილი ოპერატიული სისტემებისა და პლატორმების ინტეგრაციისთვის. გარდა ამისა, საკითხის მნიშვნელობიდან გამომდინარე მსოფლიოს რამდენიმე მსხვილმა კომპანიამ, რომელთა რიგებში მოიაზრება AIG, Aviva, AXA, METLIFE და Ping An, გადანყვეტა შეექმნა სპეციალური ჯგუფები და ლაბორატორიები, რომლებიც იმუშავებდნენ სპეციალურად ამ მიმართულებით. თითოეულმა მათგანმა ამ საქმიანობისთვის გამოყო მილიარდზე მეტი ევრო. სადაზღვევო კომპანიები განევიწყებდნენ Startupbootcamp insurTech-ში, რათა ფოკუსი

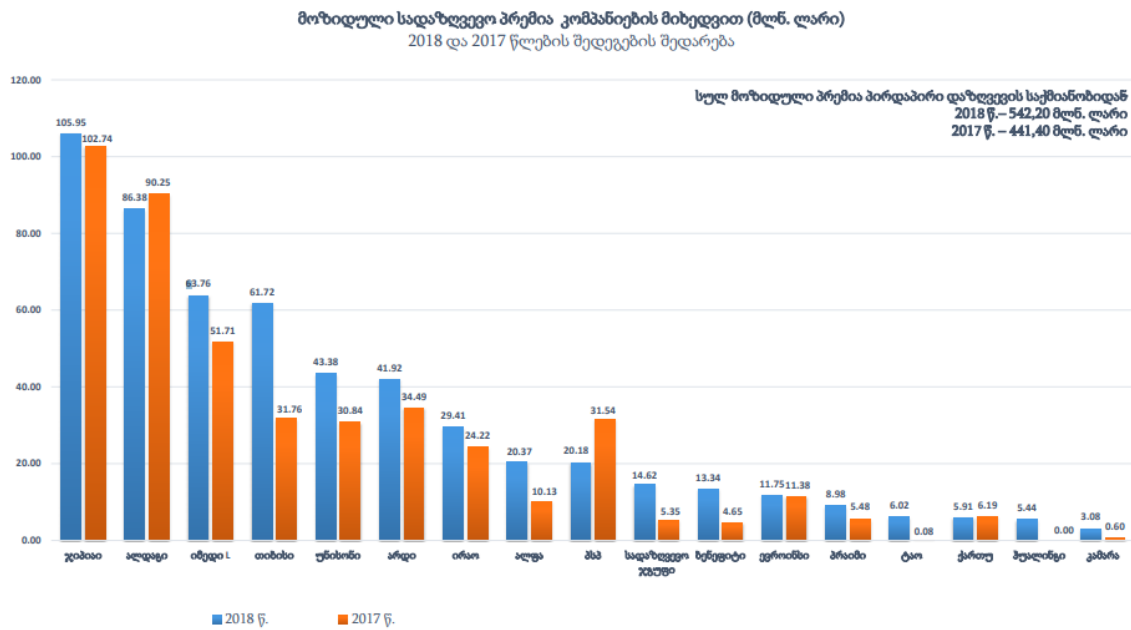
მოხდინათ უშუალოდ სადაზღვევო სექტორზე. ლონდონის ბაზაზე დაფუძნებული პროგრამის მიზანს კი წარმოადგენდა დამწყები კომპანიების კოლაბორაცია და მათ საქმიანობაში თანამედროვე ნოვაციების დანერგვა ბაზრის უკეთ ფუნქციონირებისათვის.

მიუხედავად იმისა, რომ კომპანიები ერთმანეთის კონკურენტები არიან, გადანწყვიტეს რომ თანამედროვე ტექნოლოგიების ინტეგრაციის პროცესში დროის დაზოგვის, ეფექტურობის გაზრდისთვის და ზედმეტი ხარჯების თავიდან არიდების მიზნით ეთანამშრომლათ ერთმანეთთან. მართალია დამწყები კომპანიების არასათანადო გამოცდილების შედეგად შესაძლოა თავი იჩინოს გარკვეულმა სირთულეებმა, თუმცა ის ასევე წარმოშობს შესაძლებლობას იმოქმედონ ერთად, საერთო მიზნის ეფექტური მიღწევისთვის. 2014 წელს მზღვეველთა 43-მა პროცენტმა გამოკითხვის დროს აღნიშნა, რომ ისინი მზად არიან ან სამომავლოდ აპირებენ ითანამშრომლონ და ხელი შეუწყონ დამწყებ კომპანიებს ერთიანი ციფრული სამყაროს შექმნისთვის.

სადაზღვევო ბაზრის მიმოხილვა საქართველოში

დამოუკიდებლად იმისა, თუ რომელ ქვეყანაშია ესა თუ ის კომპანია დაარსებული, რომელ ბიზნეს სექტორს წარმოადგენს და რამდენი წელია რაც ბაზარზე არსებობს მიზანი არსებობს ყოველთვის ერთი, მიიღოს რაც შეიძლება მეტი შემოსავალი. ამისთვის კი მენარმეები განსაზღვრავენ თავიანთ ბიზნესპროექტებს, გეგმავენ პროცესებს და წარმართავენ მათ ისე, რომ რაც შეიძლება მაქსიმალური შემოსავალი მიიღონ. როდესაც საუბარი ეხება სადაზღვევო სექტორს, მზღვეველი ბუნებრივია დააკვირდება კლიენტების მოთხოვნებს და თავიანთ შესაძლებლობებს, თუ რამდენად შეუძლიათ დააკმაყოფილონ ესა თუ ის მოთხოვნები.

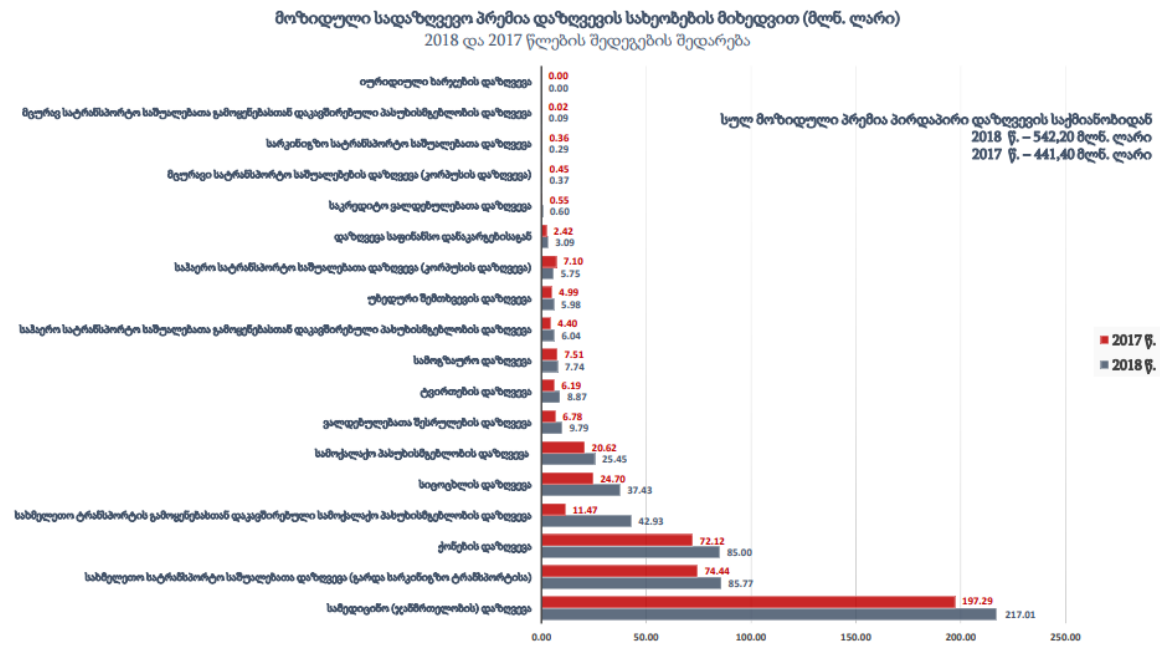
დიაგრამა 1: მოზიდული სადაზღვევო პრემია კომპანიების მიხედვით (მლნ. ლარი)²⁴



სადაზღვევო კომპანიები მათ მიერ მოზიდულ პრემიებს სწორედ კლიენტების მოთხოვნების მიხედვით ზრდიან, რაც დაკავშირებულია ანალიზთან და მათი პოტენციალის შეფასებასთან. როდესაც ბიზნესოპერატორმა იცის, რომ მის ხელთ არსებული რესურსი არაა საკმარისი მომხმარებელთა მოთხოვნის დასაკმაყოფილებლად ისინი ცდილობენ შეცვალონ თავიანთი ბიზნეს გეგმა ან შექმნან ნოუჰაუ, რომელიც კონკურენტებს წინააღმდეგობას ამ გზით გაუწევს.

²⁴ სსიპ საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო ზედამხედველობის სამსახური, <http://www.insurance.gov.ge/News.aspx> (6.5.2019)

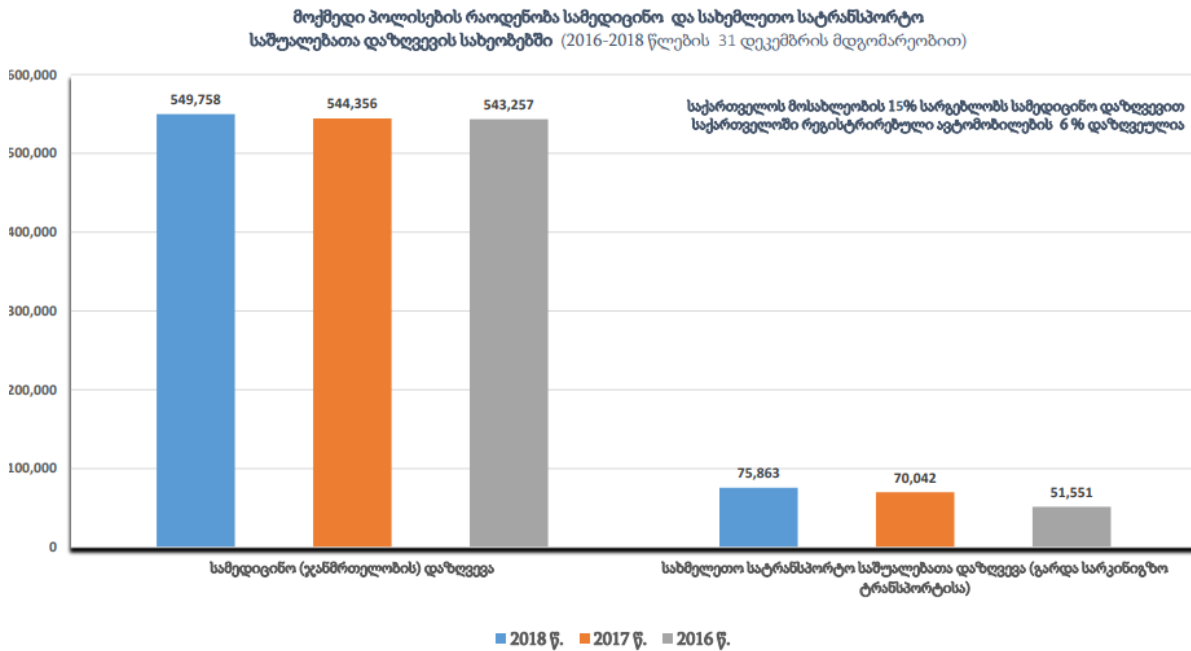
დიაგრამა 2: მოზიდული სადაზღვევო პრემია დაზღვევის სახეობების მიხედვით 2018 და 2017 წლების შედეგების შედარება²⁵



როდესაც მზღვეველი ახდენს ამ მონაცემების ანალიზს, ბუნებრივია ის თავისი რესურსის წარმართვას შეეცდება სამედიცინო (ჯანმრთელობის) დაზღვევისთვის, ვინაიდან მოთხოვნა დიდია და მათი მხრიდან არსებობს სურვილი შენარჩუნებული იქნას კლიენტთა ის რიცხვი, რომელთაც აქვთ აღნიშნული მოთხოვნა.

²⁵ სსიპ საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო ზედამხედველობის სამსახური, <http://www.insurance.gov.ge/News.aspx> (6.5.2019)

დიაგრამა 3: მოქმედი პოლისების რაოდენობა სამედიცინო ად სახმელეთო სატრანსპორტო საშუალებათა დაზღვევის სახეობებში (2016-2018 წლების 31 დეკემბრის მდგომარეობით)²⁶



იგივეს მოწმობს პოლისების რაოდენობაც, რომელიც საგრძნობლად განსხვავდება სამედიცინო და სახმელეთო სატრანსპორტო საშუალებათა დაზღვევის სახეობებში.

ასეთი განსხვავება საკმაოდ საინტერესოა ასევე იმიტომ, რომ საკანონმდებლო ინიციატივა, რომელიც უკვე განხილული იქნა ჩვენს მიერ, ეხება სახმელეთო სატრანსპორტო საშუალებებს. დიაგრამაზე ნაჩვენებია განსხვავება ახალი კანონპროექტის ძალაში შესვლისთანავე დაიკლებს და აბსოლუტურად განსხვავებულ სურათს მივიღებთ. ზუსტად ეს მომენტი იქნება მიჩნეული გარდამტეხი საქართველოს მოსახლეობისთვის და ასევე სადაზღვევო კომპანიებისთვის. მნიშვნელოვანია დეტალურად იქნას განხილული ყველა ის მოქმედება, რომელიც სადაზღვევო კომპანიები ამ პროცესების სწორად მართვისთვის განახორციელებენ. ტექნოლოგიური ინტეგრაცია კი როგორც უკვე ვნახეთ, ყველაფერს ამარტივებს და კმაყოფილების დონეც იზრდება.

²⁶ სსიპ საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო ზედამხედველობის სამსახური, <http://www.insurance.gov.ge/News.aspx> (6.5.2019)

კვლევა

იმისათვის, რომ აზრი არ ყოფილიყო მიკერძოებული მნიშვნელოვნად იქნა მიჩნეული აღნიშნული საკითხის შესახებ ჩაგვეტარებინა კვლევა, რათა ნათლად წარმოგვეჩინა, როგორც სადაზღვევო კომპანიის, ასევე მოსახლეობის დამოკიდებულება. კვლევის ჩატარების მნიშვნელობა გამომდინარეობდა საქართველოში აღნიშნული საკითხის რელევანტურობიდან, ვინაიდან იგეგმება მნიშვნელოვანი საკანონმდებლო ცვლილებები აღნიშნულ სფეროში და ის დამოკიდებულება, რომელიც საზოგადოებაში არსებობს, იმსახურებს გარკვეულ ყურადღებას. კვლევა მოიცავს ორ ნაწილს. პირველი ნაწილი მოიცავს ინტერვიუს ორ სხვადასხვა სადაზღვევო კომპანიასთან და ძირითადი აქცენტი გამახვილებული არის ტექნოლოგიების გავლენა მათ მიერ უკვე დანერგილ ბიზნეს პროცესებზე. ასევე ყურადღება იყო გამახვილებული აღნიშნულ საკითხთან დაკავშირებულ რისკებზე და რა საფრთხეების წინაშე შეძლება აღმოჩენილიყვნენ კომპანიები. კვლევის მეორე ნაწილი მოიცავს გამოკითხვას, რომელშიც მონაწილეთა იდენტობა და ასაკი არ იყო წინასწარ განსაზღვრული. გამოკითხვის შედეგად საშუალება მოგვეცა გავგეგოთ თუ რა დამოკიდებულება არსებობს მოსახლეობაში სავალდებულო დაზღვევისა და საქართველოში არსებულ სადაზღვევო კომპანიებში თანამედროვე ტექნოლოგიების შესახებ. არის თუ არა მათი დამოკიდებულება საკითხის მიმართ პოზიტიური თუ ნეგატიური. ყველა ზემოთ ჩამოთვლილი საკითხი საბოლოო ჯამში ემსახურება ნაშრომში წარმოდგენილი განცხადებებისა და მოყვანილი ლიტერატურის პრაქტიკულ რეალობასთან შესაბამისობის შესამოწმებლად და ატარებს გარკვეულ სარეკომენდაციო ხასიათს იმ კომპანიებისთვის, რომლებიც სავარაუდოდ დაინტერესებულნი იქნებიან თანამედროვე ტექნოლოგიების მათ ყოველდღიურ საქმიანობაში ინტეგრაციაში.

ინტერვიუ

ინტერვიუსთვის დაუკავშირდით საქართველოს ბაზარზე არსებულ რამდენიმე წამყვან სადაზღვევო კომპანიას, რომლის თანამშრომელმა რამდენიმე მნიშვნელოვან საკითხზე გაამახვილა ყურადღება. ისინი აცნობიერებენ თუ რაოდენ მნიშვნელოვანი გავლენა ექნება

ახალ კანონპროექტს საქართველოს მოსახლეობაზე. კომპანია თავიანთი საქმიანობის წარმართვის ეტაპზე იყენებს სხვადასხვა პროგრამულ პაკეტებს, რომელთა მეშვეობით მოხერხებული ხდება თანამშრომლებთან კომუნიკაცია და ინფორმაციის გაცვლა. აღნიშნულის მეშვეობით ხდება როგორც დროის, ასევე ფინანსური რესურსის დაზოგვა და საქმიანობა მეტად ეფექტური გამოდის. რაც შეეხება კლიენტებთან ურთიერთობას, სმარტფონებისთვის შექმნილია სპეციალური აპლიკაცია, რომლის მეშვეობით მომხმარებლებს საშუალება აქვთ ატვირთონ შემთხვევის მომენტიდან ფოტო მასალა, ასევე გაათავონ ხელშეკრულება და გაეცნონ მათ პირობებს. ამ გზით მათ აღარ ევალებათ ოფისში მისვლა და იზოგება როგორც მათი, ასევე კომპანიის თანამშრომელთა დრო. კომპანია ამახვილებს ყურადღებას ასევე მომხმარებელთა პერსონალური მონაცემების უსაფრთხოებაზე და აღნიშნავენ, რომ მათთვის ეს საკმაოდ პრიორიტეტულია. რაც შეეხება ახალ საკანონმდებლო პროექტს, აღნიშნულთან დაკავშირებით კომპანია გეგმავს ახალი სერვის ცენტრების ორგანიზებას, რომლებიც მათ მომსახურებას მეტად მარტივს და მოქნილს გახდის. სამომავლოდ კი ბუნებრივია გეგმავენ ახალი ტექნოლოგიების ინტეგრაციას, რათა გაიზარდოს მომხმარებელთა რიცხვი და მეტად გამარტივდეს მათი კომუნიკაცია. ახალი სერვის ცენტრების გახსნის შედეგად შემუშავებული იქნება ერთიანი ცენტრალიზებული სისტემა, რომელიც საშუალებას მისცემს კომპანიას მომხმარებლებისთვის საქართველოს ბაზარზე არსებული უმაღლესი ხარისხის მიწოდებისთვის.

მეორე კომპანიის წარმომადგენელმა საუბრის მომენტში რამდენიმე მნიშვნელოვან დეტალზე გაამახილვა ყურადღება. საქართველოში აღნიშნული სფეროს განვითარება, მათი წარმოდგენით უშუალო კავშირშია იმ სიახლეების დანერგვასთან, რომლებიც საერთაშორისო ბაზარზე არსებობს. საქართველოში დადგება ადრე თუ გვიან ის მომენტი, როდესაც საერთაშორისო სადაზღვევო კომპანია უშუალოდ დაიწყებს საქმიანობას და მის ხელთ არსებულ რესურსს, ბუნებრივია მაქსიმალურად გამოიყენებს. ამავდროულად საქართველოში დაარსებული კომპანიები იძულებული იქნებიან დანერგონ ყველა ის სერვისი, რომელიც აღნიშნულის სადაზღვევოს მიერ იქნა მათი კლიენტებისთვის შეთავაზებული. ტექნოლოგიური სიახლეების დანერგვის დროს აღნიშნული კომპანიის წარმომადგენელმაც გაამახილა ყურადღება უსაფრთხოებაზე და იმ ფაქტზე, თუ რაოდენ აფასებენ ისინი პერსონალურ მონაცემებს და თითოეულ იმ დეტალს, რომელიც მათმა კლიენტებმა მიანოდეს. როდესაც განხორციელდება კომპანიაში ისეთი სიახლეები დანერგვა, როგორცაა ხელოვნური ინტელექტი, სმარტ ტელეფონების აპლიკაციება და სხვადასხვა სახის დეტექტორები, ბუნებრივია თანმდევნი მოვლენა იქნება მომსახურე პერსონალის საქმიანობის ფორმის შეცვლა.

მსგავსი ცვლილებები არ უნდა იქნას მიჩნეული მიზერულად და გონივრული იქნება მათი თანმხლები შედეგების წინასწარ განსაზღვრა. აღნიშნულში კომპანია ბუნებრივია ხედავს

და მოიაზრებს ფინანსურ რისკებს და აუცილებლად დაგეგმავს იმ ახალ ბიზნეს სამუშაო გეგმას, რომელიც მომგებიანი იქნება, როგორც კომპანიისთვის ასევე მომხმარებლებისთვის.

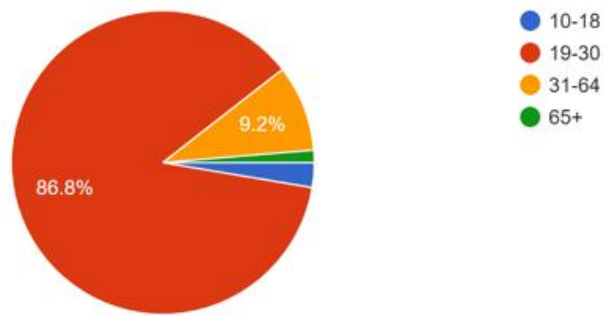
გამოკითხვა

ვინაიდან ტექნოლოგიური სიახლეების დანერგვა, შემდეგ მათი გამოყენება და მიზნობრიობა მიმართულია მომხმარებლებისკენ, მიღებული იქნა გადაწყვეტილება ჩატარებულიყო გამოკითხვა, რათა გაგვეჩვენებინა რამდენიმე კონკრეტული საკითხი. როგორც უკვე იქნა აღნიშნული, საქართველოში მონაცემები და სტატისტიკა არსებობს იმის შესახებ, თუ მოსახლეობის რა ნაწილი რა სახის დაზღვევით სარგებლობს, თუმცა აღნიშნული სრულყოფილად არ პასუხობს იმ კითხვებს, რომლებიც ტექნოლოგიური ნოვაციების ინტეგრაციას უკავშირდება. როგორც ზემოთ იქნა განმარტებული,²⁷ რომ სიახლის დანერგვის პერიოდში მნიშვნელოვანია მოსახლეობის დამოკიდებულება და ის წარმოდგენები, რომლებიც საკითხთან მიმართებით არსებობს. გამოკითხული იქნა 152 მოქალაქე, რომლისთვისაც გამოყენებული იქნა online ანკეტა. აღნიშნული კვლევა ჩატარდა 2019 წლის მაისის პერიოდში. გამოკითხულთა 86.8 %-ს შეადგენდა 19-30 წელი.

დიაგრამა 4: გამოკითხულთა ასაკი

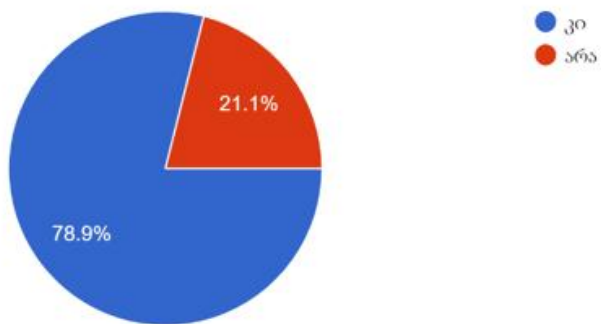
²⁷ იხ. გვერდი 19.

1. თქვენი ასაკი?



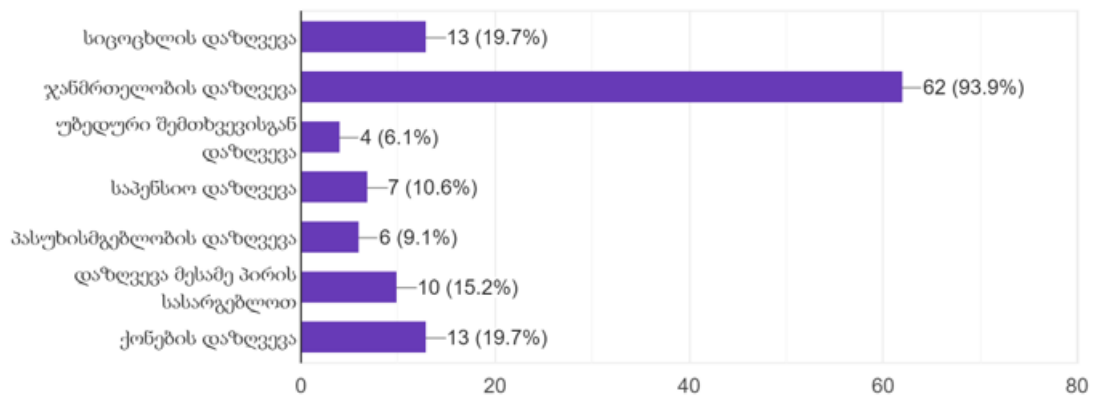
დიაგრამა 5: გამოკითხულთა ნაწილი, რომელსაც ერთხელ მაინც უსარგებლია დაზღვევით

2. გისარგებლიათ თუ არა ოდესმე დაზღვევით?



დიაგრამა 6: სადაზღვევო პაკეტების მომხმარებელთა რიცხვი

3. რომელი სადაზღვევო პაკეტით სარგებლობთ? (შეგიძლიათ აირჩიოთ რამდენიმე)

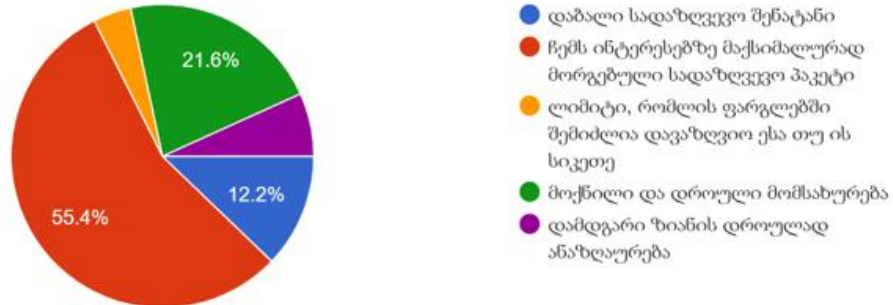


ჩატარებული კვლევა შეესაბამება სააგენტოს მიერ წარმოდგენილ კვლევის მონაცემებს, იმ კუთხით, რომ ამ შემთხვევაშიც და ოფიციალური მონაცემების მსგავსად²⁸ გამოკითულთა უმეტესი ნაწილი სარგებლობს ჯანმრთელობის დაზღვევით.

დიაგრამა 7: რას მიიჩნევენ პრიორიტეტულად გამოკითხულნი

²⁸ სსიპ საქართველოს დაზღვევის სახელმწიფო ზედამხედველობის სამსახური, <http://www.insurance.gov.ge/News.aspx> (6.5.2019)

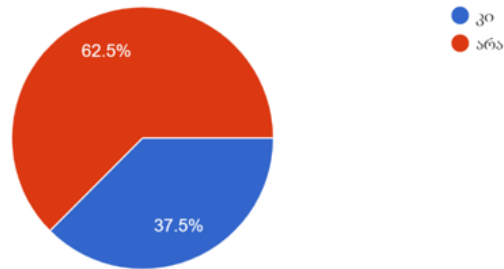
6. იმისთვის, რომ თქვენ ისარგებლოთ დაზღვევით, (თუ უკვე სარგებლობთ, მაშინ სხვა ტიპის და...ენტვის პრიორიტეტულ წინაპირობას?



როგორც უკვე აღვნიშნეთ, პრიორიტეტულობა განსაზღვრავს ამა თუ იმ კომპანიის საქმიანობის ფორმას, იქნება ეს სადაზღვევო სექტორი თუ სხვა. მოქნილი და დროული მომსახურება სადაზღვევო კომპანიების მხრიდან იკავებს გამოკითხულთა შორის მეორე, ყველაზე პრიორიტეტულ ადგილს 21.6%-ით. რა თქმა უნდა, სხვა ქვეყნის მაგალითების შესაბამისად შეგვიძლია ვთქვათ, რომ ამ ნაწილის მოთხოვნა მიიღონ სწრაფი მომსახურება იქნება დაკმაყოფილებული მას შემდეგ, რაც კომპანიები გადანაცვებენ თანამედროვე ტექნოლოგიების დანერგვას.

დიაგრამა 8: გამოკითხულთა რა ნაწილს უსარგებლია სადაზღვევო სერვისებით თანამედროვე ტექნოლოგიების დახმარებით

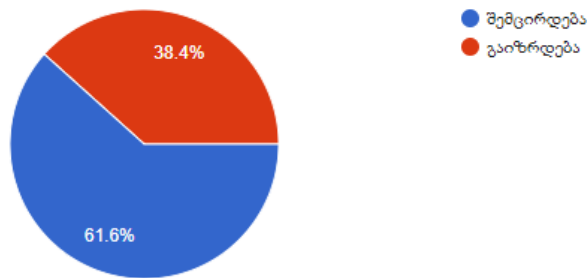
7. გისარგებლიათ თუ არა სადაზღვევო სერვისებით, თანამედროვე ტექნოლოგიების დახმარებით



გამოკითხულთა 62.5%-ს სამწუხაროდ არ უსარგებლია დაზღვევის დროს თანამედროვე ტექნოლოგიებით, შესაბამისად ნოვაციები, რომლებიც მომავალ წლებში საქართველოში დაინერგება სავარაუდოდ გამოიწვევს ამ ნაწილის წარმოდგენების ცვლილებას აღნიშნულ სექტორთან მიმართებით.

დიაგრამა 9: გამოკითხულთა რა ნაწილი მიიჩნევს, რომ ტექნოლოგიური სიახლეების ინტეგრაციით შეიცვლება სადაზღვევო შენატანების რაოდენობა

11. როგორ ფიქრობთ, სადაზღვევო კომპანიების თანამედროვე ტექნოლოგიური და პროგრამული უზრუნველყოფის შემთხვევაში შემცირდება სადაზღვევო შენატანების ოდენობა თუ გაიზრდება?



გამოკითხულთა 38.4% მიიჩნევს, რომ ასეთ დროს სადაზღვევო შენატანების ოდენობა გაიზრდება, ხოლო 61.6% თვლის, რომ შემცირდება. ეს მაჩვენებელი საკმაოდ დადებითად უნდა შეფასდეს, ვინაიდან გამოკითხულთა უმრავლესობა იაზრებს თუ რეალურად რა სიკეთის მომტანია თანამედროვე ტექნოლოგიების ინტეგრაციის შედეგად ბიზნეს პროცესების სწორი წარმართვა სადაზღვევო სექტორში.

აღნიშნული გამოკითხვა რამდენიმე მნიშვნელოვანი დასკვნის გამოტანის საფუძველს იძლევა.

გამოკითხულთა უმრავლესობა მიიჩნევს, რომ ტექნოლოგიური უზრუნველყოფის შედეგად სადაზღვევო შენატანების ოდენობა შემცირდება, რაც ბუნებრივია დააკმაყოფილებს მე-7 დიაგრამაში დასახელებული იმ 12.2% პირთა ინტერესებს, რომლებმაც პრიორიტეტულად განსაზღვრეს დაბალი სადაზღვევო შენატანი. ასევე აღსანიშნავია, რომ გამოკითხულთა 61.6%-ს აქვს წარმოდგენა იმის შესახებ, რომ ტექნოლოგიური უზრუნველყოფა გამოიწვევს მათი ფინანსების დაზოგვას. ასევე საყურადღებოა მე-7 დიაგრამაში წარმოდგენილი იმ პირთა პროცენტი, რომელიც მათ

ინტერესებზე მორგებულ პაკეტზე ამახვილებს ყურადღებას- 55.4%. სხვა ქვეყნების განხილული მაგალითები ამას შესანიშნავად განმარტავს და ცხადჰყოფს, რომ ტექნოლოგიური ნოვაციები ეხმარება მომხმარებლების ინტერესების დაკმაყოფილებას.

დამოუკიდებლად დახურული ფორმის კითხვებისა, გამოკითხულ პირებს საშუალება მივეცით დაეფიქსირებინათ თავიანთი აზრი ღია კითხვების მეშვეობით.

კითხვების ძირითადი ნაწილი მიმართული იყო იმ რისკებზე და უარყოფით შედეგებზე, რომლებიც მათი აზრით შესაძლოა ახალ ტექნოლოგიურ ნოვაციებს მოჰყვეს სადაზღვევო სფეროში.

რამდენიმე ათეულმა მოქალაქემ აღნიშნა, რომ ისინი უკვე სარგებლობენ აპლიკაციებით, რომლებიც მათ სადაზღვევო კომპანიამ შესთავაზა. აღნიშნული აპლიკაციის უარყოფით მხარეთ კი მათმა ნაწილმა აღნიშნა პროგრამის არც თუ ისე გამართული ფუნქციონირება. თუმცა საერთო ჯამში აღნიშნული აპლიკაცია მათი წარმოდგენით ძალიან მოხერხებული და კომფორტულია, ისეთი შემთხვევებისთვის როდესაც სადაზღვევო შემთხვევა დგება.

გამოკითხულმა ნაწილმა ყურადღება გაამახილვა, უსაფრთხოების დონეზე. როდესაც საუბარი ეხება ჯიპის ნავიგატორებს და ვიდეო კამერებს, რომლებიც საცხოვრებელ სახლებში უსაფრთხოებას ემსახურება, მეტია შანსი იმისა, რომ კანონსაწინააღმდეგო მოქმედების შედეგად აღნიშნული ინფორმაცია სხვა პირთა ხელში ჩავარდება. ამ საკითხთან მიმართებით ისინი პრიორიტეტულად მიიჩნევენ დახვეწონ, გააუმჯობესონ და შემდეგ უკვე ასეთი ფორმით წარმოადგინონ სადაზღვევო კომპანიებმა ტექნოლოგიური ნოვაციები.

დასკვნა

მსგავსად მსოფლიო ბაზარზე არსებული სიტუაციისა, საქართველოშიც ბიზნეს პროცესების სწორი წარმართვა კომპანიის არსებობისთვის წარმოადგენს ერთ-ერთ უმნიშვნელოვანეს პირობას. მათი უმრავლესობა აფასებს და განსაზღვრავს იმ რისკებს, რომლებიც მათი საქმიანობის განუყოფელი ნაწილია. დღეს არსებული მდგომარეობით კი სადაზღვევო კომპანიებისთვის რისკ ფაქტორს შესაძლოა წარმოადგენდეს ის მოთხოვნები და გამოწვევები, რომლებიც ტექნოლოგიური განვითარებასთან არის დაკავშირებული. ჯანსაღი კონკურენციის პერიოდში, როდესაც ბაზარზე არსებული ერთ-ერთი კომპანია აცნობიერებს და დროულად ნერგავს ნოვაციებს მათ საქმიანობაში იღებს სხვებთან შედარებით მეტ მოგებას, მეტი კლიენტის ნდობას და განიცდის პროგრესს. საქართველოში, სადაზღვევო კომპანიებიც მსგავსად იმოქმედებენ სხვების მაგალითზე მიხედვებიან, თუ რა უფრო მეტი სიკეთის მომტანია მათთვის და მათი კლიენტებისთვის, ის პაკეტები და მომსახურება, რომელიც გასული რამდენიმე ათწლეულის განმავლობაში იყო დამკვიდრებული და შედეგად მიზერულ რისკს იღებდნენ, ვისაც ავტომობილები ჰყავდათ დაზღვეული თუ მაღალი მაჩვენებელი, რომელიც ორივე მხარისთვის სარგებლის მომტანია. ცნობიერების ამაღლების პრობლემა და სოციალური თუ ეკონომიკური ფაქტორების ანალიზიც მნიშვნელოვან როლს თამაშობს ამ ყველაფერში. თუ დაზღვევის ეტაპზე ინტეგრირებული ტექნოლოგიებით სადაზღვევო კომპანიები გადანყვევტენ ისარგებლონ ბოროტად და გაზრდიან სადაზღვევო შენატანს, სავარაუდოდ შედეგი იქნება სავალალო და კანონპროექტის მიზნის მისაღწევად განსაზღვრული საშუალება არ გაამართლებს. მოსახლეობის უმეტესი ნაწილის ყოველთვიური საშუალო

შემოსავალი საკმაოდ დაბალია²⁹ და როდესაც საკანონმდებლო პროექტი ითვალისწინებს სავალდებულო დაზღვევას ანუ სავალდებულო სადაზღვევო შენატანს, ის უნდა ითვალისწინებდეს ეკონომიკურ მონაცემებს და მოსახლეობის აზრს. ამ აზრის ჩამოყალიბებაში მნიშვნელოვანი როლი მიუძღვის ზემოთხსენებულ კვლევებს და მათ ანალიზს.

სადაზღვევო კომპანიებმა დროულად უნდა განსაზღვრონ თავიანთი მომავალი საბაზრო გეგმები და მოქნილად წარმართონ პროცესები, ამ ყველაფერის საფუძველზე გაიზრდება მომხმარებელთა ნდობა, შემუშავდება მეტი სადაზღვევო პაკეტი, მომსახურება დროულად და ხარისხიანად იქნება გაწეული, შემცირდება სადაზღვევო შენატანების რაოდენობა, თუმცა პარალელურად დაბალანსირდება კლიენტთა მომატებული რიცხვით. ბუნებრივია, ამ ყველაფერთან ერთად საჭირო იქნება პერსონალის გადამზადება და მათთვის იმ გამოცდილების მინიჭება, რომლის მეშვეობით მარტივად მოხდება დანერგული ტექნოლოგიების ეფექტური, უშეცდომო მართვა.

²⁹ საქართველოს სტატისტიკის ეროვნული სამსახური, <https://www.geostat.ge/ka>, 12.5.2019

ბიბლიოგრაფია

- 1-ირემაშვილი ქ. - მხარეთა უფლებრივი თანაფარდობის კრიტერიუმები სადაზღვევო ურთიერთობებში, 2016;
- 2-ვერულავა, თ. - მხარეთა უფლებრივი თანაფარდობის კრიტერიუმები სადაზღვევო ურთიერთობებში, 2016;
- 3-Chen, Y Bill - The Review and Analysis of Compulsory Insurance, Insurance Markets and Companies: Analyses and Actuarial Computations, Volume 4, Issue 1, 2013;
- 4-Institute of International Finance - Innovation in Insurance: How Technology is changing the Industry;
- 5-Marmier Pascal, Swiss Re - Tech and innovation trends in the insurance industry;
- 6-Rogan Peter - The Insurance and Reinsurance Law Review;
- 7-American Academu of Actuaries- The Insurance and Reinsurance Law Review;
- 8-Technology and Innovation in the Insurance Sector, OECD (2017).
- 9-ბაირახტარი ჰაატა, როდის და რა პირობებით გახდება სავალდებულო ავტოდაზღვევა. ბანკები და ფინანსები;
- 10-ხეჩინაშვილი დ. - „ავტომფლობელის პასუხისმელობის დაზღვევის სისტემაში მხოლოდ გამოცდილ კომპანიებს დავეუშვებთ“. საქართველოს სადაზღვევო კომპანიათა ასოციაცია;
- 11-ვერულავა თ., ლომჯარია თ., კოშაძე მ., ბექაური ნ., სავალდებულო ავტოდაზღვევის შემოღებისადმი მძღოლების დამოკიდებულება, რეცენზირებადი სამეცნიერო ჟურნალი- „ჯანდაცვის პოლიტიკა და დაზღვევა“ N2, ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტი, 2016;
- 12-Anzovin, Steven, *Famous First Facts* 2000, item # 2422, H. W. Wilson Company, [ISBN 0-8242-0958-3](#) p. 121

13-საქართველოს სამოქალაქო კოდექსი;

14-დაზღვევის შესახებ საქართველოს ორგანული კანონი;

15-საქართველოს კანონი საქართველოში რეგისტრირებული ავტოსატრანსპორტო საშუალების მფლობელთა სამოქალაქო პასუხისმგებლობის სავალდებულო დაზღვევის შესახებ;

16-განმარტებითი ბარათი საქართველოს კანონის პროექტზე „ავტოსატრანსპორტო საშუალების მფლობელთა სამოქალაქო პასუხისმგებლობის სავალდებულო დაზღვევის შესახებ“

დანართი N1

ინტერვიუში გამოკითხულ კომპანიათა კონფიდენციალურობის დაცვა

კვლევითი პროექტი	ბინესისა და ტექნოლოგიის უნივერსიტეტის მაგისტრატურის სტუდენტების კვლევითი პროექტი
გუნდი	თამარ წულაია, მარიამ ნადიბაიძე, ნინო გოგოლაძე
რესპოდენტი	კომპანიის დასახელება, რესპოდენტის სახელი, გვარი, პოზიცია
თარიღი	

ხელის მონერით კვლევითი პროექტის გუნდი ადასტურებს, რომ:

1. მკვლევართა ჯგუფი ინფორმაციას იყენებს და აგროვებს კვლევითი პროექტის შესრულების მიზნით და არა პირადი მიზნებით.
2. კვლევის პროცესში ინტერვიუერისგან მიღებული ინფორმაცია გამოყენებული არ იქნება არსად, გარდა კვლევითი პროექტისა.
3. ინტერვიუერი იღებს შესრულებული კვლევით პროექტს, დასტურად იმისა, რომ მის მიერ მონოღებული ინფორმაცია არ იქნა გამოყენებული მისი სურვილების წინააღმდეგ.
4. ინტერვიუერი იღებს კონფიდენციალურობის დაცვის აღნიშნულ საბუთს.

სახელი, გვარი	ხელმოწერა
შალვა ხარებაშვილი	
რევაზ ჩხიკვაძე	

დანართი N2

ინტერვიუს კითხვები სადაზღვევო კომპანიებისთვის

1. მოგვიყვით 2 სიტყვით კომპანიის შესახებ.
2. რამდენად პრიორიტეტულია თქვენთვის ავტომობილების დაზღვევა
3. რა ტექნოლოგიებს იყენებთ თქვენს საქმიანობაში, როგორც შიდა ბაზებისათვის ისე მომხმარებლების მოზიდვისათვის
4. რა აზრის ხართ ავტომობილების მფლობელებისათვის
სავალდებულო პასუხისმგებლობის დაზღვევის კანონის შემოღებაზე
5. როგორ აისახება ეს სადაზღვევო კომპანიების ფინანსურ მაჩვენებლებზე
6. იქედან გამომდინარე რომ დღესდღეობით დაზღვეულია ავტოპარკის საკმაოდ მცირე ნაწილი, რამდენად ხართ მზად პორტფელის სწრაფი ზრდისთვის როგორც ადამიანური რესურსების კუთხით ისე ტექნოლოგიურად
7. აპირებთ თუ არა ახალ სერვისცენტრებთან თანამშრომლობას
8. ცდილობთ თუ არა აქტიურად დანერგოთ ტექნოლოგიური ინიოვაციები თქვენი საქმიანობის განხორციელებისას ?
9. შეესაბამება თუ არა თქვენი მომსახურება და თქვენს მიერ კლიენტებისთვის შეთავაზებული პაკეტები მომხმარებლების მაქსიმალურ მოთხოვნებს ?
10. თუ რეალურად ნერგავთ და აქტიურად სარგებლობთ ტექნოლოგიური ნოვაციებით შეგიძლიათ თუ არა გაგვიზიაროთ ის დადებითი ან უარყოფითი შედეგები რომლებიც აღნიშნულს საკითხს მოყვება.
11. მიგაჩნიათ თუ არა რომ ტექნოლოგიური სიახლეების დანერგვის გარდა ფინანსური სარგებელი მოაქვს შესაძლებლობა ისეთი პაკეტებისა და მომსახურების შეთავაზებითვის , რომელიც მანამდე ფიზიკურად იყო თქვენთვის შეუძლებელი ?

12. შეგიძლიათ, რომ დაგვისახელოთ ის ნოვაციები რომლებიც თქვენ დანრგეთ უკვე და გაქვთ რეალური სატიტიკა აღნიშნულის შესაბამისად? (არსებობის შემთხვევაში შეგიძლიათ თუ არა რომ გაგვიზიაროთ)
13. ბუნებრივია, თქვენ გაეცანით კანონპროექტს და იცით, რომ სახელმწიფო აღგენს სავალდებულო დაზღვევისთვის წინასწარ განსაზღვრულ ფასს. რამდენად მისაღებია თქვენთვის სავალდებულო დაზღვევის ასეთი ფორმა?
14. ფიქრობთ თუ არა, რომ საკანონმდებლო ინიციატივა თქვენთვის წარმოშობს ახალ რისკებს და რამდენად მზად ხართ ამ რისკებთან გასამკლავებლად?
15. აპირებთ თუ არა ახალი ტექნოლოგიების დანერგვას, რომელიც დაეხმარება თქვენს კლიენტებს უკეთესი სერვისის მისაღებად?

დანართი N3

1. თქვენი ასაკი:
 - ა) 10-18
 - ბ) 19-30
 - გ) 31-64
 - დ) 65+
2. გისარგებლიათ თუ არა ოდესმე დაზღვევით?
 - ა) კი
 - ბ) არა
3. რომელი სადაზღვევო პაკეტით სარგებლობთ?

აღნიშნულ კითხვაზე ჩამონათვალი არ იყო შეზღუდული და კითხვა ღია ფორმის იყო.
4. 10 ქულიანი სისტემით, სადაც 1 ქულა ნიშნავს საშინელს, ხოლო 10 შესანიშნავს, შეაფასეთ თუ რამდენად კმაყოფილი ხართ სადაზღვევო კომპანიის მომსახურებით
 - ა) 1-3
 - ბ) 4-6
 - გ) 7-8
 - დ) 9-10

5. არის თუ არა თქვენს ოჯახში ისეთი პირი, ვინც სარგებლობს ნებისმიერი ტიპის დაზღვევით?
 - ა) კი
 - ბ) არა
6. რა წარმოადგენს თქვენთვის პრიორიტეტულ საკითხს დაზღვევით სარგებლობის პერიოდში?

აღნიშნულ კითხვაზე ჩამონათვალი არ იყო შეზღუდული და კითხვა ღია ფორმის იყო.
7. გისარგებლიათ თუ არა სადაზღვევო სერვისებით თანამედროვე ტექნოლოგიების დახმარებით?
8. მიგაჩნიათ, რომ სადაზღვევო კომპანიების თანამედროვე ტექნოლოგიური და პროგრამული უზრუნველყოფის შემთხვევაში თქვენ შეძლებთ ისარგებლოთ უკეთესი სადაზღვევო მომსახურებით?
 - ა) კი, რადგან ვფიქრობ რომ ეს სადაზღვევო შენატანის ოდენობას შეამცირებს
 - ბ) არა, რადგან ვფიქრობ, რომ ამის შედეგად მომხმარებლებს მოუწევთ მომატებული სადაზღვევო შენატანის შეტანა
9. დათანხმდებოდით სადაზღვევო კომპანიას თქვენი ავტომობილის, სახლის, საწყობის, ან სქვა საკუთრების თანამედროვე ტექნოლოგიებით აღჭურვაზე(ჭკვიანი კამერები, GPS ნავიგატორები), თუ გეჩნებათ გარანტია კონფიდენციალურობის დაცვაზე და სანაცვლოდ სადაზღვევო კომპანია მოიპოვებდა უტყუარ მტკიცებულებებს, რომლის მეშვეობით თქვენი ზიანი დროულად ანაზღაურდებოდა.
 - ა) კი
 - ბ) არა
10. 10 ქულიანი სისტემით, სადაც 1 ქულა ნიშნავს საშინელს, ხოლო 10 შესანიშნავს შეათვასეთ ავტომობილების სავალდებულო დაზღვევის შესახებ ახალი რეგულაცია, რომლის თანახმად თქვენ (სავარაუდოდ) მოგიწევთ მსუბუქი ავტომობილის ფლობის შემთხვევაში დაახლოებით 100-150 ლარის გადახდა ყოველწლიურად.
 - ა) 1-3
 - ბ) 4-6
 - გ) 7-8
 - დ) 9-10